

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat sangatlah memungkinkan masyarakat untuk dapat mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal inilah yang menjadi faktor utama pentingnya suatu sistem pendataan penduduk yang terpadu demi menunjang kelancaran kehidupan masyarakat Indonesia yang menyangkut status kependudukan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.¹ Dalam administrasi kependudukan, dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik. Salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP).

E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara Indonesia yang memuat elemen data penduduk, yaitu NIK (Nomor Induk Kependudukan), nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pasfoto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan e-KTP yang secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.² Pemerintah menerapkan *e-government* untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien. *E-government* menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik

¹ Dikutip dari: <https://www.jurnal.darmaagung.ac.id/socialopinion/article>. 04 Januari 2023 WIB

² Dikutip dari: <https://www.google.com/disdukcapil.bogorkab.go.id>. 04 Januari 2023 Pukul 19:20 WIB

untuk memberikan kemudahan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan pelayanan publik. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan di instansi tersebut. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam tujuan akhir untuk mencapai kesejahteraan. Seperti tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu tentang kesejahteraan umum, pemerintah dapat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.³

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi ASN sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Salah satu bentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggungjawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya dimulai dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kinerja tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.⁴ Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.⁵

Kecamatan adalah salah satu wilayah pemerintah yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Sebagai subsistem Pemerintah di Indonesia, Kecamatan mempunyai kedudukan cukup strategis dan memainkan

⁴ Dikutip dari: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/download/5076/3867>. 13 Desember 2022. Pukul 18:30 WIB

⁵ Dikutip dari: <https://media.neliti.com/media/publications/analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-e.pdf>. 13 Desember 2022 Pukul 20:12 WIB

peran fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan.⁶

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota. Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada Pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.⁷

Kecamatan Medan Timur merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Medan yang memberikan layanan kepada masyarakat di Medan Timur. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Medan Timur adalah pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah pelayanan pembuatan e-KTP. Agar pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dapat diberikan dengan baik, maka perlu diterapkan Kebijakan pemerintah Untuk melayani masyarakat. Misalnya, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam kondisi apapun. Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang pegawai dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja

⁶Dikutipdari: <https://article.tinjauan-kepuustakaan-tugas-fungsi-camat-penyelenggaraan-pemerintahan>. 12 Desember 2022. Pukul 17:20 WIB

⁷ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

yang baik bagi pegawai itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.⁸

Mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja pegawai hendaknya dapat diartikan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang pegawai dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang baik bagi pegawai itu sendiri dan juga untuk keberhasilan organisasi.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

⁸ Dikutip dari: e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 5, Mei 2015 hlm 132-142. 04 Januari 2023 Pukul 21:12 WIB

kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Peningkatan Kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggaraan pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Adanya pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Berdasarkan banyaknya fenomena yang terjadi di masyarakat seperti contoh **kasus pertama** warga Keluhkan Pembuatan e-KTP di Disduk Tanjungpinang Tunggu Berbulan-bulan, 1000 Nama Antri. Salah satu warga, mengatakan sudah menunggu berbulan-bulan untuk pengurusan e-KTP. Ia mengatakan belum ada informasi yang jelas kapan KTP tersebut bisa dicetak. Pegawai Disdukcapil mengatakan bahwa tintanya habis, jadi belum bisa di cetak. Sementara itu, Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Disdukcapil Kota Tanjungpinang mengakui proses pencetakan e-KTP sempat mengalami kendala dua bulan terakhir, diakibatkan tidak tersedia tinta printer dan ribbon. Hingga saat ini ada sebanyak 1.000 lebih e-KTP mengantri untuk dicetak.

Kasus kedua profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan e-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta 2013. Pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil selama ini paling banyak mendapat keluhan dari masyarakat. Dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan yaitu kurangnya profesionalisme aparatur dalam pengelolaan pelayanan publik.

Kualitas Kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan e-KTP. Dalam hal pelayanan, dapat dikatakan berkualitas apabila pegawai mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (7) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan. Hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan masih belum optimal dan kurang efektif dikarenakan sedikitnya pengetahuan atau kemampuan tentang penggunaan alat pembuatan e-KTP.

Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan disebabkan oleh server atau jaringan komputer di kantor camat kurang bagus sehingga memperlambat proses pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan, hal tersebut membuat masyarakat merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 13 Ayat (3) menyatakan Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi tentang **“Analisis Hukum Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu hukum tata negara, khususnya berkaitan dengan analisis hukum terhadap kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Medan Timur Kota Medan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP.

3. Manfaat bagi peneliti

Selain untuk melengkapi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana hukum juga untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan publik

1. Kualitas Pelayanan Publik

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

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.⁹

Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mengartikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas pelayanan dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol secara terus-menerus dalam mencapai keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk siap, yang didapatkan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima (*performance/perceived service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expectation/expected service*). Jika kenyataan (*performance*) lebih besar dari yang diharapkan (*expectation*), maka

⁹ Triguno. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press. 1997. 05 Januari 2023 Pukul 18.19 WIB.

layanan dapat dikatakan bermutu (ideal) dan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu (buruk), dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut bisa dikatakan baik dan memuaskan.¹⁰

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu¹¹:

- 1) Berwujud (*Tangible*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Emphaty*)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut¹²:

- 1) Berwujud (*Tangible*) : 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

¹⁰ Tangkilisan, Hessel Nogi S., op.cit. Hal. 216.

¹¹ Muamar Maldi Wijaya, *Kualitas Pelayanan E-KTP DI Kecamatan Rajabasa* (Studi di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Bandar Lampung (2017) Hal. 16.

¹² Ibid Hal.16.

f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) Keandalan (*Reliability*): kemampuan dan keandalan 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) Ketanggapan (*Responsiveness*): 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) Jaminan (*Assurance*): 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) Empati (*Emphaty*): 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

Kualitas layanan, menjadi suatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintahan dimana kualitas layanan akan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pengakuan dan pihak-pihak yang dilayani. Seorang pegawai yang baik merupakan pegawai yang mampu menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang di sesuaikan dengan kondisi lembaga. Sehingga orang yang membutuhkan pelayanan merasakan kenyamanan dalam pengurusan administrasi yang di butuhkan, kenyamanan yang di maksud yaitu di mulai dari proses administrasi sampai hasil yang di peroleh yang dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam pengurusan administrasi yang di butuhkan.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan

waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.¹³

Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

2. Pengertian Pelayanan

¹³ Dikutip dari: <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article>. 04 Maret 2023 Pukul 12:23 WIB

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹⁴

Sedangkan definisi yang lain menyatakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁵

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.¹⁶

Hardiyansyah mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.¹⁷ Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

¹⁴ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,1990), Hal. 415.

¹⁵ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT.Bumi Aksara,2005), cet.ke- 4, Hal.152.

¹⁶ Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), Hal. 135.

¹⁷ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media , 2011, Hal.11.

Selanjutnya Moenir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁸

Secara umum ada 3 jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan fisik

Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih

b. Pelayanan non fisik

Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos.

c. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap

¹⁸ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), Hal. 275.

suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, Sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.

Dalam menjaga sebuah pelayanan agar tetap baik dan berkualitas maka perlu adanya sebuah kekompakan dalam sebuah instansi tersebut. Seperti dikutip dari pendapat atau teori Gaspersz menyebutkan bahwa dalam sebuah pelayanan perlu di terapkan 10 poin agar tetap menjadi pelayanan yang optimal dan baik, yaitu :¹⁹

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan pesanan atau penanganan keluhan
5. Kelengkapan, yang meliputi ketersediaan alat pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan sebuah pelayanan
7. Variasi dalam pelayanan atau sebuah inovasi
8. Pelayanan pribadi, atau sebuah pelayanan khusus berkaitan dengan fleksibilitas
9. Kenyamanan dalam memperoleh sebuah pelayanan, yaitu berkaitan dengan lokasi, ruangan atau juga informasi
10. Perlunya sebuah alat atau sarana pendukung yang berkompeten dalam menyediakan pelayanan.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

¹⁹ Arlita Rakhmah, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya*, Jurnal Administrasi Publik, 2017. 04 Maret 2023 Pukul 11:48 WIB

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.²⁰

3. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan pada pengorganisasian, acuan kerja dan pedoman dalam penilaian kinerja bagi semua lembaga pelayanan publik. Asas-asas yang dikategorikan sebagai asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) bersifat umum serta adaptif terhadap jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan secara publik. Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan publik suatu organisasi harus memperhatikan asas-asas sebagai berikut²¹:

a. Transparansi

Pelayanan publik harus transparan, mudah dan dapat diakses oleh setiap masyarakat.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus bisa di pertanggung jawabkan sesuai dengan undang-undang.

c. Kondisional

Pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpedoman pada prinsip efektifitas dan efesiensi pelayanan publik.

d. Partisipasi

Mendorong masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, aspirasi dan harapan masyarakat.

e. Tidak diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak diskriminasi yaitu tidak membedakan ras, suku, golongan dan kepentingan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan publik harus bisa memenuhi hak dan kewajiban semua pihak.

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005), cet ke-2, Hal. 205.

²¹ Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta: UPP AMP YKPN. Hal. 234.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perencanaan dan perumusan sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya mewujudkan asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut²²:

- a. Kepentingan umum adalah pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi maupun golongan.
- b. Kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak melihat Suku, Ras, Golongan, Agama, Status Ekonomi dan *Gender*.
- d. Keprofesionalan adalah penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan publik.
- f. Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif adalah semua warga negara berhak menerima pelayanan yang sama.
- h. Keterbukaan adalah semua penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan menerima informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas adalah pelaksanaan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan undang-undang.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan adalah memberikan kemudahan kepada kelompok rentang sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu adalah semua jenis pelayanan di lakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah semua pelayanan dilaksanakan dengan cepat, mudah dan terjangkau.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Pembuat kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan harus berprinsip pada kepuasan publik. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik harus diterapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan ketepatan waktu. Menurut John Stewart dan Michael Clarke yaitu sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus

²² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 4.

dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yang pertama fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service function*), kedua fungsi pembangunan (*development function*) dan ketiga fungsi perlindungan (*protection function*).²³

Menurut Skelcher ada tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat ialah: a) *Standar*, yaitu kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan yang diberikan yang di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani warganya. b) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berapa biayanya, serta apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan. c) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat tentang pelayanan. d) *Choice*, yaitu memberikan solusi serta memberikan pilihan kepada masyarakat selama diperlukan. e) *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa memandang ras, suku, jenis kelamin dan kepentingan. f) *Accessibility*, pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. g) *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik serta prosedur penyampaian komplain yang mudah. Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dan hakekat pelayanan berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi sebagai pelayan dan masyarakat yang dilayani.²⁴

Begitu pentingnya profesional dalam pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Di dalam

²³ Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pukesmas Ngesrep di Kota Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi. Semarang. Vol 1. Hal. 34.

²⁴ Idris, Amirudin. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Aceh*. Jurnal Ekonomika. Aceh. Vol III No 5. Hal. 15.

memberikan pelayanan publik instansi pemerintah harus mengacu pada komponen standar pelayanan yang meliputi sebagai berikut²⁵:

- b. Dasar hukum yaitu peraturan perundang-undangan adalah dasar penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Persyaratan yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d. Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara suatu pelayanan yang dilakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadu.
- e. Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian semua pelayanan administrasi kependudukan.
- f. Biaya atau tarif yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang nominalnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- g. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan serta yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. Sarana, prasarana dan fasilitas yaitu peralatan serta fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk peralatan dan fasilitas bagi kaum rentan.
- i. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- j. Pengawasan internal yaitu pengendalian dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan.
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu cara pelaksanaan penanganan dalam pengaduan dan tindak lanjutnya.
- l. Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana yang sesuai dengan beban kerja.
- m. Jaminan pelayanan yang memeberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- n. Jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-ragun.
- o. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian seberapa jauh pelaksana kegiatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar.

5. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik Masyarakat ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani masyarakat salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

²⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- b. Tersedia karyawan yang baik Kenyamanan masyarakat tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap Pegawai harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani masyarakat diharapkan pelayan publik harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.
- e. Mampu berkomunikasi Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap masyarakat dan memahami keinginan masyarakat, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat pegawai harus cepat tanggap apa yang diinginkan masyarakat, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.²⁶

6. Pengertian Pelayanan Pembuatan e-KTP

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang

²⁶ Ibid, Hal. 206

dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.²⁷

7. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, Sertifikat tanah, IMB, Paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.²⁸

Salah satu atribut penting yang memadai suatu pelayanan administrasi adalah memiliki Aparatur Sipil Negara yang memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan urusan-urusan di kantor di kantor Camat Medan Timur. Sebagai unsur pelaksana yang dekat dengan masyarakat maka memiliki posisi yang penting dalam keseluruhan proses penyelenggaraan urusan administrasi. Oleh karena itu, tidak berlebihan bila dikatakan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia kata kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, prakarsa. Dalam kaitannya dengan kemampuan Aparate Sipil Negara dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri

²⁷ Dikutip dari <https://ejournal.stisipimambonjol.ac.id/index.php>. 04 Maret 2023 Pukul 20:12 WIB

²⁸ Dikutip dari: <http://repository.uinjambi>. Ahmad Al Furkon, *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi . 26 Januari 2023 Pukul 20.23 WIB

seseorang yang secara penuh kesanggupan, berdaya guma, berhasil guna melaksanakan pekerjaannya sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

8. Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP

Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP adalah sebagai berikut :

1. Penduduk membawa KK dan KTP di TPKD Kecamatan untuk perekaman e-KTP.
2. Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah).
3. Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan 10 Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.
4. Pemohon melakukan perekaman data e-KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan.
5. Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan e-KTP.
6. Pemohon bisa mengambil e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa resitanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.²⁹

Mekanisme dalam pelayanan pembuatan e-KTP sebagai berikut :

- 1) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI.
- 2) Penduduk membawa surat pengantar dari RT.
- 3) Petugas registrasi kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data.

²⁹ Retno Septiani, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang KabupatenOgan Komering Ulu Timur), Bandar Lampung, 2017. 29 Januari 2023 Pukul 21.24 WIB

- 4) Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register).
- 5) Lurah/ Kasi Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP.
- 6) Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada Penduduk untuk dilaporkan kepada Kecamatan/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.³⁰

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, e-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. 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 :
 - a) Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
 - b) Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
 - c) Mengisi formulir
 - d) Fotokopi KK dan KTP lama yang asli.

B. Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja dan pegawai

a. Pengertian Kinerja

³⁰ Retno Septiani, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur), Bandar Lampung, 2017

Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud dengan kualitas di sini adalah dilihat dari segi kebersihan, kehalusan dan ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan, yang dimaksud dengan kuantitas itu dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai atau karyawan tersebut.³¹

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi dikenal ada 3 (tiga) macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi, kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai. Menurut Shadly, Kinerja menunjukkan tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuannya dengan ukuran-ukuran

³¹ Anwar Prabu Mangkunegara, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung

yang mendekati kepastian.³² Sedangkan pengertian kinerja Pemerintah Daerah menurut Mohamad Mahsun yaitu³³:

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”.

Dari pendapat yang dikemukakan para ahli tentang kinerja, maka diperoleh gambaran bahwa suatu pekerjaan itu dikatakan efektif, jika proses yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diinginkan. Pekerjaan yang cenderung banyak menggunakan biaya dan waktu dan hasilnya kurang optimal tidak dapat dikatakan sebagai suatu pekerjaan yang efektif.

Amitai Etzioni menyatakan bahwa³⁴:

“Organisasi dibentuk agar menjadi unit sosial yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi jumlah sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu unit keseluruhan”.

Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan, seperti yang kita ketahui maju mundurnya suatu perusahaan atau instansi terletak pada manajemen perusahaan atau instansi dalam mengelola sumber manusia atau birokrat yang dimiliki. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kinerja dari pada kerja dipengaruhi oleh kompetensi individu yang bersangkutan, dengan adanya dukungan dari instansi atau pun dukungan dari seorang pemimpin. Kinerja sumber daya manusia merupakan

³² Shadily Hasan. 1980. *Ensiklopedia Bahasa Indonesia*. Ichtiar Baru-Van Hoevedan Elsevier Publishing Projects, Hal. 183

³³ Mahsun, M., (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, Hal.25

³⁴ Amitai Etzioni, 1985, *Organisasi-Organisasi Modern*, UI Press, Jakarta, Hal.3

istilah dari kata *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) .

Lembaga administrasi negara mengungkapkan kinerja (*Performance*) diterjemahkan menjadi kinerja yang memiliki pengertian sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, unjuk kerja dan penampilan kerja. Hal ini dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengertian kinerja merupakan prestasi kerja, unjuk kerja dan penampilan kerja dari setiap sumber daya manusia.

Dari konsep-konsep yang dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau institusi.

Kriteria penilaian kerja sangatlah beragam sesuai dengan jenis pekerjaan yang dihadapi masing-masing pegawai, artinya bahwa untuk pekerjaan yang berbeda maka kriteria penilaian kerjanya juga berbeda, tetapi secara umum Sodarmayanti, mengemukakan kriteria sebagai berikut:

1. *Quality of work* (kualitas kerja)
2. *Promptness* (ketetapan waktu)
3. *Inisiative* (inisiatif)
4. *Capability* (kemampuan)
5. *Communication* (komunikasi)

Aspek-aspek yang dikemukakan pendapat diatas juga sesuai dengan pengertian kinerja aparatur sipil negara yang meliputi aspek hasil kerja dan proses pencapaiannya.³⁵

Menurut Cascio terdapat enam syarat yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur efektif atau tidaknya sistem penilaian kinerja, yaitu³⁶:

1. Penilai (*Supervisor*), mengukur kemampuan dan motivasi penilai dalam melakukan penilaian secara terus menerus, merumuskan kinerja karyawan secara obyektif, dan memberikan umpan balik bagi karyawan.
2. Keterkaitan (*Relevance*), mengukur keterkaitan langsung unsur-unsur penilaian kinerja dengan pekerjaan.
3. Kepekaan (*Sensivity*), mengukur keakuratan/kecermatan sistem penilaian kinerja yang dapat membedakan karyawan yang berprestasi dan yang tidak berprestasi, serta sistem harus dapat digunakan untuk tujuan administrasi kekaryawanan.
4. Keterandalan (*Reliability*), mengukur keandalan dan konsistensi alat ukur yang digunakan
5. Kepraktisan (*Practicality*), mengukur alat penilaian kinerja yang mudah digunakan dan dimengerti oleh penilai dan bawahannya
6. Dapat diterima (*Acceptability*), mengukur kemampuan penilai dalam melakukan penilaian sesuai dengan kemampuan tugas dan tanggung jawab bawahannya. Mengkomunikasikan dan mendefinisikan dengan jelas standar dari unsur-unsur penilaian yang harus dicapai.

Bentuk kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Medan Timur adalah pelayanan masyarakat di bidang administrasi meliputi antara lain:

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 2. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 3. Pelayanan pembuatan surat pindah
 4. Pelayanan pembuatan surat-surat tanah/ akta tanah
- Akta jual beli

³⁵ Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. (Bandung: PT Refika Aditama, 2013),

³⁶ Suwatno. & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, Hal. 198-199

- Akte hibah
- Akte pembagian hak bersama
- 5. Pelayanan rekomendasi surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
- 6. Pelayanan rekomendasi ijin mendirikan bangunan (IMB)
- 7. Pelayanan rekomendasi ijin HO /SITU
- 8. Pelayanan rekomendasi surat ijin usaha perdagangan (SIUP)
- 9. Pelayanan rekomendasi permohonan nikah talak cerai rujuk
- 10. Pelayanan rekomendasi surat keterangan tidak mampu
- 11. Pelayanan rekomendasi ijin keramaian.

Analisis pelayanan Kecamatan Medan Timur berupa pengkajian terhadap capaian terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Medan Timur dengan kinerja yang dibutuhkan sesuai dengan dampak yang ditimbulkan atas kinerja pelayanan tersebut serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi untuk penyusunan program dan kegiatan dalam rangka peningkatan pelayanan Kecamatan Medan Timur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Pengertian Pegawai

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).³⁷ Sedangkan Musanef mengatakan bahwa “Pegawai adalah orang-orang yang

³⁷ A. W. Widjaja. *Administrasi Kepegawaian*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995),

melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari Pemerintah atau badan swasta”³⁸.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 1999 dalam pasal 1 ayat (1) tentang Pokok-Pokok Kepegawaian merumuskan Pegawai Negeri adalah sebagai berikut :

“Setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang di tentukan oleh pejabat yang berwenang dan di serahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau di serah terima jabatan negara lainnya dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 1999 dalam pasal 2 ayat (1) Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyebutkan jenis dan kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Anggota Tentara Nasional Indonesia
 - c. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Pegawai Negeri sebagaimana di maksud dalam ayat 1 huruf a terdiri dari
 - a. Pegawai Negeri Sipil Pusat
 - b. Pegawai Negeri Sipil Daerah
3. Disamping Pegawai Negeri sebagai di maksud dalam ayat 1 pejabat yang berwenang dapat mengangkat pegawai tidak tetap.

Pegawai adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada

³⁸ Musanef, 1984, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.

Pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian ada dua sistem kepegawaian, yaitu sistem karier dan sistem prestasi kerja. Sistem karier adalah suatu sistem kepegawaian, dimana untuk pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan yang bersangkutan, sedang dalam pengembangannya lebih lanjut, masa kerja, kesetiaan, pengabdian dan syarat-syarat obyektif lainnya juga menentukan. Sistem prestasi kerja adalah suatu sistem kepegawaian, dimana pengangkatan seseorang untuk menduduki sesuatu jabatan atau untuk naik pangkat didasarkan atas kecakapan dan prestasi yang dicapai oleh pegawai yang diangkat. Sistem prestasi kerja tidak memberikan penghargaan terhadap masa kerja.

Dalam sistem prestasi kerja pegawai dapat naik pangkat dalam jangka waktu yang relatif singkat, karena tidak dibatasi oleh lamanya masa kerja, sedangkan dalam sistem karier, selain memperhatikan kecakapan (pengangkatan pertama) juga memperhatikan lamanya masa kerja dari pegawai yang bersangkutan. Pegawai tidak dapat naik pangkat apabila masa kerja minimum belum dipenuhi.

Indonesia menganut sistem gabungan antara sistem karier dan sistem prestasi kerja, sehingga unsur-unsur yang baik dari kedua sistem tersebut dapat dipadukan secara serasi. Administrasi kepegawaian negara adalah administrasi yang berhubungan dengan masalah-masalah kepegawaian pegawai negeri. Fungsi administrasi kepegawaian negara itu luas sekali, meliputi antara lain: pengembangan struktur organisasi, klasifikasi jabatan, penarikan tenaga kerja, seleksi, pelatihan jabatan,

penilaian kecakapan pegawai, kenaikan jabatan, kegiatan hubungan antar manusia, semangat kerja dan disiplin pegawai.

2. Kinerja Pegawai

Menurut Anwar prabu Mangkunegara 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”.³⁹ Kinerja Pegawai berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja dan penampilan kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Lijan Poltak Sinambela dkk, mengemukakan bahwa kinerja pegawai di definisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Sedangkan menurut Rivai Bisri, bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, targetkerja atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.⁴⁰

Pendapat lain dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan bahwa “Kinerja Pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.⁴¹ Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Pegawai adalah hasil dari perilaku anggota organisasi,

³⁹ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*, PT.Refika Aditama, Bandung. Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung

⁴⁰ Lijan Poltak Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal. 5-6

⁴¹ Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik.

3. Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara yang dulunya disebut dengan Pegawai Negeri Sipil di kemukakan oleh beberapa ahli. Beberapa ahli berpendapat mengenai definisi Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil. Pendapat para ahli:

a. A.W. Widjaja Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya berpendapat juga bahwa Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.⁴²

b. Musanef Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef menjelaskan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁴³

⁴² A.W. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali, Hal. 113

⁴³ Rosdakarya Musanef, 2007, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung, Hal.5

c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan Pemerintah.

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri. Unsur- unsur tersebut adalah:

- 1) Memenuhi syarat yang ditentukan;
- 2) Diangkat oleh Pejabat yang berwenang;
- 3) Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya;
- 4) Digaji menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Adapun Fungsi dan Tugas Pegawai Aparatur Sipil Negara yaitu:

a. Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- 1) Pelaksana kebijakan Publik
- 2) Pelayan Publik
- 3) Perekat dan Pemersatu bangsa

b. Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- Undangan
- 2) Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.
- 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

c. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas Pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara yang bertugas membantu Presiden sebagai Kepala Pemerintahan, tugas melaksanakan peraturan Perundang-Undangan, dalam arti kata wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh setiap masyarakat. dalam melaksanakan Peraturan Perundang-Undangan pada umumnya, Pegawai Negeri Sipil diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap Pegawai Negeri Sipil harus mampu melakukan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan. Sebagai abdi Negara seorang pegawai negeri juga wajib setia dan taat kepada Pancasila sebagai filsafat dan ideologi Negara, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan. Dalam hal ini pegawai negeri harus bersikap monoloyalitas, sehingga setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memusatkan segala perhatian dan fikiran serta menyerahkan daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta berdaya dan berhasil guna. Kesetiaan dan ketaatan penuh yang berarti bahwa Pegawai Negeri Sipil sepenuhnya berada di bawah pimpinan pemerintahan dan sebagai abdi masyarakat.

Pegawai negeri harus memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kepada masyarakat.⁴⁴

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Gibson menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut⁴⁵:

1. Faktor individu, meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis, terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi meliputi, Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Kinerja seorang pegawai akan baik apabila⁴⁶:

1. Mempunyai keahlian yang tinggi.
2. Kesiediaan untuk bekerja.
3. Lingkungan kerja yang mendukung.
4. Adanya imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Menurut Usman Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu⁴⁷:

- 1) Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan keluhan.
- 2) Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluhan dan kontribusi.
- 3) Supervisi, meliputi saran, arahan, dan perbaikan.

⁴⁴ Dikutip dari: <http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle>. 04 Maret 2023 Pukul 11: 24 WIB

⁴⁵ Gibson, James L. 1997. *Organisasi*. Jakarta: Erlangga, Hal. 164

⁴⁶ Suyadi Prawirosentono, 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF. 04 Maret 2023 Pukul 11:50 WIB

⁴⁷ Husaini Usman, 2009, *Motivasi Dalam Bekerja Karyawan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Hal. 458

- 4) Kehadiran, meliputi regulasi, dapat dipercaya dan diandalkan dan ketepatan waktu.
- 5) Konversi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

Sementara menurut Timple faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal.⁴⁸ Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja buruk disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, orang tersebut tentunya akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal.

Lebih lanjut Sedarmayanti mengatakan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja),

⁴⁸ Prabu, Mangkunegara Anwar. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama, Hal. 15

pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana, Teknologi, dan kesempatan berprestasi.⁴⁹

Lebih lanjut Sedarmayanti mengatakan, instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu⁵⁰:

- a) Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- b) Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, kerja sama, dan lain-lain.
- c) Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
- d) Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), sebagai berikut:

⁴⁹ Sedarmayanti, 2003. *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan, Ed 1*, Bandung : Mandar Maju

⁵⁰ Ibid, Hal. 377

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan nyata (*knowledge and skill*). Artinya, Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang Pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri Pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).⁵¹ Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudi, yaitu:

1. Faktor Personal, meliputi: pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan.
3. Faktor *team*, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim kepercayaan terhadap sesama anggota tim, dan kekompakan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja, atau instruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.⁵²

⁵¹ A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

⁵² Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Berdasarkan pemaparan diatas tentang kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi yang dicapai sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan dalam pekerjaan. Suatu kinerja akan dapat ditingkatkan apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan. Kepuasan kerja adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Dibutuhkan suatu evaluasi yang kemudian dikenal dengan penilaian kinerja.

C. Tinjauan Tentang e- KTP

1. Pengertian e-KTP (Elektronik KTP)

Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁵³ Sedangkan e-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.⁵⁴

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, sebagai harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, dalam upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam

⁵³ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan

⁵⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (di akses 2 November 2019)

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁵⁵

Adapun ketentuan-ketentuan mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik:

- 1) Penduduk warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 Tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
- 2) Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 Tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
- 3) Kartu Tanda Penduduk Elektronik berlaku secara Nasional.
- 4) Kartu Tanda Penduduk Elektronik di terbitkan dan ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksanaan.
- 5) Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlakunya telah berakhir.
- 6) Pendudukn yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik wajib pada saat bepergian.
- 7) Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
- 8) Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik disediakan ruang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.
- 9) Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berlaku seumur hidup.
- 10) KK/e-KTP diterbitkan paling lambat 14 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.
- 11) Keternagaan tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Perundang-Undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.⁵⁶

⁵⁵ Wahyuni, N, Akib, H., & Darwis, M. (2017). *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 7(1), 1–10.

⁵⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi Kependudukan.

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 dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.⁵⁷ Dibalik semua adanya e-KTP mengerucut tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.⁵⁸

Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.⁵⁹ Sementara itu juga ada beberapa manfaat dari menggunakan e-KTP, di antaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Serta mampu

⁵⁷ Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional

⁵⁸ Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1)

⁵⁹ Saiful Haq, Agus Suharsono, Suji.2014. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Jurnal Administrasi Negara Universitas Jember.

untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan Pasal 6 Perpres Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Perpres Nomor 67 Tahun 2011 yang berbunyi⁶⁰:

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 database 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.

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

⁶⁰ Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

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.⁶¹

2. Fungsi e-KTP

Adapun fungsi e-KTP sebagai berikut⁶²:

- 1) Sebagai identitas jati diri.
- 2) Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
- 4) Untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam pemilu & pemilukada yg selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
- 5) Bahwa KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 & Perpres Nomor 26 Tahun 2009 dan Perpres Nomor 5 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

3. Tujuan pembuatan e-KTP

Tidak hanya sebagai tanda pengenal, ternyata e-KTP memiliki banyak kegunaan antara lain: Sebagai tanda pengenal atau bukti yang sah. Mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk sehingga mendukung program pembangunan. Ikut pilkada serentak dan pemilihan umum (Pemilu).

Selain tujuan yang hendak di capai, manfaat e-KTP di harapkan dapat di rasakan sebagai berikut :

⁶¹ Dikutip dari: <http://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article>. 09 Maret 2023 Pukul 17:59

⁶² Dikutip dari: <https://dinpendukcapil.dinaskependudukan.danpendaftaran.sipil.go.id/>. 09 Maret 2023 Pukul 14:14 WIB

- 1) Identitas jati diri tunggal
- 2) Tidak dapat di palsukan
- 3) Tidak dapat di gandakan
- 4) Dapat di pakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada

Selain itu, manfaat identitas kependudukan digital atau Digital.id untuk menghindari terjadinya pemalsuan data kependudukan. Sebab e-KTP merupakan identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana dan berlaku di seluruh wilayah Negara Indonesia.⁶³

4. Proses Pembuatan e-KTP

1. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan / undangan, foto copy Kartu Keluarga, KTP Lama yang masih berlaku.
2. Ambil nomor antrean.
3. Tunggu pemanggilan sesuai nomor antrean.
4. Menuju ke ruangan yang di tentukan.
5. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
6. Melakukan foto (*digital*).
7. Tanda tangan (Pada alat perekam tanda tangan)
8. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata.
9. Petugas membutuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidik jari.
10. Proses perekaman selesai, undangan di tandatangani oleh operator.

⁶³ Dikutip dari: <https://disdukcapil.bontangkota.go.id>. 09 Maret 2023 Pukul 14:07

11. Bagi wajib KTP yang perekaman data e-KTP nya gagal karena ada kesalahan data, agar membetulkan data melalui pelayanan penertiban KK Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) reguler, baru kemudian di lakukan perekaman ulang sesuai jadwal ulang yang akan di tentukan pada saat perekaman pertama.⁶⁴

⁶⁴Dikutip dari: <https://www.perpus-antara-pelayanan-ktp-el-dan-masyarakat-untuk-masyarakat-jawa-barat-di-institut-pemerintahan-dalam-negeri-ipdn>. 26 Februari 2023 Pukul 20:12 WIB

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan, ilmu pengetahuan yang merupakan pengetahuan yang tersusun secara sistematis dengan penggunaan kekuatan pemikiran, pengetahuan senantiasa dapat diperiksa dan ditelaah secara kritis, akan berkembang terus atas dasar penelitian-penelitian yang dilakukan oleh pengasuh-pengasuhnya.⁶⁵

Dalam penulisan Skripsi ini, sangatlah perlu ditegaskan mengenai batasan atau ruang lingkup penelitian. Batasan itu diambil agar penelitian lebih terarah pada sasaran dan tidak mengambang dari permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan bagaimana faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Sehingga penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus atau study kasus (*case study*) dengan pendekatan kualitatif.⁶⁶

Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit mengenai kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan.

⁶⁵ Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia. Hal. 3.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. ke-15, (Jakarta:Rineka Cipta, 2013), Hal. 121

C. Sumber Data dan Bahan Hukum Penelitian

1. Sumber Data

Dilihat dari sumbernya, jenis data penelitian dapat dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Sumadi Suryabrata mengemukakan pengertian data primer: “Data Primer yaitu data langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya.”⁶⁷ Data primer dapat diperoleh dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada bagian umum Kantor Camat Medan Timur. Yang berlokasi di Jl. HM. Said No. 1 Gaharu Medan Timur.

b) Data Sekunder

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Menurut Soerjo Soekanto menyatakan menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, bahkan hasil-hasil penelitian yang bersifat laporan Soerjono Sukanto menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, dan hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan.⁶⁸ Untuk mendapatkan data ini penulis mengumpulkannya dengan cara riset langsung dengan memperoleh dokumen-dokumen penunjang, seperti Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur, Data ASN Kecamatan Medan Timur, Data Jumlah Penduduk Perkelurahan dan Akta Lahir Serta Jumlah e-KTP yang sudah di Keluarkan, serta jam hadir.

2. Sumber Bahan Hukum

1) Bahan Hukum Primer

⁶⁷ https://repository.uin-suska.ac.id/13630/8/8.%20BAB%20III__2018140ADN.pdf. 15 Maret 2023 Pukul 10:12 WIB

⁶⁸ Soejono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, Hal. 12.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang mempunyai otoritas, bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum. Bahan hukum yang mengikat dalam penelitian ini yang terdiri dari: Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu data yang menjelaskan secara umum mengenai uraian data primer berhubungan dengan skripsi ini yakni bahan hukum yang diperoleh dari

a) Buku-buku

b) Jurnal ilmu hukum atau artikel para ahli, karya ilmiah, bahan dari internet, hasil penelitian hukum dan lain-lain.

D. Metode Pendekatan Penelitian

Berdasarkan dari tempat observasi, penelitian ini termasuk sebagai penelitian lapangan. Penelitian lapangan menurut Abdurrahmat Fathoni ialah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi tersebut. Sedangkan pendekatan yang dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yakni dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek yang diteliti.⁶⁹

⁶⁹ Abdurrahmat Fathoni, Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, Cet. I, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, Hal. 96.

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada.⁷⁰

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari hasil observasi langsung di lapangan dengan mempelajari dan mengamati kinerja pegawai tersebut serta melakukan wawancara kepada beberapa pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan. Pengumpulan data primer dapat diperoleh melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data sehubungan dengan kinerja pegawai di kantor Camat Medan Timur Kota Medan.
2. Wawancara mendalam (*depth interview*) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data seperti, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi.
3. Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian serta data dapat diperoleh dari berbagai literatur, internet, serta dari instansi-instansi resmi terkait seperti Kantor Camat Medan Timur yang tercakup dalam wilayah studi. Pengumpulan data sekunder dapat diperoleh melalui menganalisis data dan informasi untuk memperoleh suatu identifikasi di

⁷⁰ Bambang Sunggono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta. Hal. 75.

wilayah studi dan mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang terdapat di Kantor Camat Medan Timur.

Sedangkan data sekunder adalah metode pengambilan data yang dilakukan dengan cara menggunakan bahan-bahan yang ada di perpustakaan seperti buku-buku, jurnal ilmu hukum atau artikel, majalah hukum, perundang-undangan, data-data yang diperoleh dari karya ilmiah, dengan permasalahan yang akan dibahas untuk menyempurnakan skripsi ini.

F. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan mengikuti data-data yang telah diperoleh dan disusun secara sistematis, kemudian dilakukan reduksi atau pengelolaan data, menghasilkan sajian data yang seterusnya akan disimpulkan.⁷¹

⁷¹ Dikutip dari: <http://repository.usm.ac.id/files>. 21 Februari 2023 Pukul 23: 04 WIB