# KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP

**SKRIPSI**

**Oleh:**
**Ellys Jayanti**
**171010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**
**TAHUN 2021**

# KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**
**memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**
**Ellys Jayanti**
**171010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**
**TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

| | |
|---|---|
| Nama | : Ellys Jayanti |
| NPM | : 171010021 |
| Fakultas | : Ilmu Sosial dan Humaniora |
| Program Studi | : Administrasi Negara |

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul:

**Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2021

**Ellys Jayanti**
**171010021**

# KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**
**memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**
**Ellys Jayanti**
**171010021**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**
**seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 27 Januari 2021**

**Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si.**
**Pembimbing**

# ABSTRAK

Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitataif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, berdasarkan kelima indikator yang digunakan yaitu Produktivitas kurang maksimal dikarenakan masih terdapat warga yang belum mempunyai KTP elektronik, warga yang sudah mempunyai KTP domisili Kibing, dan warga yang sudah mempunyai KTP elektronik dengan bukan domisili Kibing, Kualitas Layanan kurang maksimal, dikarenakan tidak adanya strategi dari Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP, Responsivitas sudah baik, dikarenakan pegawai dapat memberikan merespon kebutuhan masyarakat secara tanggap dan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW, Responsibilitas sudah baik, dimana setiap pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di emban, Akuntabilitas cukup baik, dikarenakan pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah dapat merepresentasikan kepentingan warganya dari cara pegawai Kantor Kelurahan Kibing memberikan sosialisasi dengan menginformasikan mengenai pelayanan pembuatan KTP melalui RT dan RW serta membuat laporan kinerja setiap bulannya yang akan dijadikan sebagai evaluasi hasil kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP.



Kata Kunci: Kinerja; Kesadaran; KTP

***ABSTRACT***

*Electronic Identity Card (KTP-el) is a National Identity Card equipped with a chip which is an official identity of the resident as proof of identity issued by the Implementing Agency. The purpose of this study was to determine how the performance of the Kibing village office in increasing public awareness of making Electronic Identity Cards. The type of research method used is descriptive qualitative method using data collection techniques, interviews, observation, documentation and triangulation. The data source of this research consists of primary data and secondary data. The results of this study indicate that the performance of the Kibing Village Office in Raising Public Awareness of Making KTP-el has not been fully implemented properly, based on the five indicators used, namely Productivities is not optimal because there are still residents who do not have an electronic KTP, residents who already have a Kibing domicile KTP, and citizens who already have an electronic KTP with not a Kibing domicile, Service quality is not optimal, due to the absence of a strategy from the Kibing Village Office in improving the quality of KTP making services and the lack of adequate facilities and infrastructure in terms of supporting the implementation of KTP making services, Responsiveness is good, because Employees can respond responsively to community needs and socialization to the community through RT and RW, Responsibility is good, where each employee has carried out their respective duties and Responsibilities in accordance with Standard Operational Procedure (SOP) held, Accountability is quite good, because the employees of the Kibing Village Office have been able to represent the interests of its citizens from the way the Kibing Kelurahan Office employees provide socialization by informing about KTP making services through RT and RW and making monthly performance reports that will be used as an evaluation of the results of employee performance in KTP making services.*

*Keywords: Performance;Awareness, Electronic Identity Card*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Negara dan Staff Universitas Putera Batam;

6. Orang Tua Papa Hendera dan Mama Susana Feby, serta adik-adikku, Louis, Seychellian, Silvanie, dan Joycelyn yang selalu mendoakan dan memberikan semangat supaya penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu;
7. Keluarga Besar (Om Suhandi, Om Suchoi, Tante Veronica, Tante Suni) dan Teman-Teman PT Greentech Globalindo;
8. Andy, partner terhebat dan terkeren yang selalu memberi motivasi dan dukungan kepada Penulis;
9. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam prodi Administrasi Negara angkatan 2017 dan senior yang saling mendukung dan memotivasi;
10. Bapak Irwan, ST. Selaku Lurah Kibing;
11. Bapak Deddy Firman Ekawan, SE. Selaku KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Kibing;
12. Bapak Hendra, ST. Selaku staff/ pegawai Kantor Kelurahan Kibing;
13. Bapak Liat Butar Butar Selaku Staff/ Pegawai Kantor Kelurahan Kibing.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Berkat dan memberikan kita semua hikmat kebijaksanaan, Amin.

Batam, 27 Januari 2021

Ellys Jayanti

# DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN SAMPUL**.....
**HALAMAN JUDUL** .....
**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS** ..... **iii**
**HALAMAN PENGESAHAN**..... **iv**
**ABSTRAK** ..... **v**
***ABSTRACT*** ..... **vi**
**KATA PENGANTAR**..... **vii**
**DAFTAR ISI**..... **ix**
**DAFTAR GAMBAR**..... **xi**
**DAFTAR TABEL** ..... **xii**
**BAB I PENDAHULUAN**..... **1**
**1.1. Latar Belakang Penelitian** ..... **1**
**1.2. Rumusan Masalah** ..... **6**
**1.3. Tujuan Penelitian**..... **7**
**1.4. Manfaat Penelitian**..... **7**
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**..... **8**
**2.1. Konsep Kinerja** ..... **8**
**2.2. Penilaian Kinerja**..... **8**
**2.3. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja** ..... **10**
**2.4. Indikator Kinerja**..... **11**
**2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja** ..... **13**
**2.6. Kinerja Organisasi**..... **14**
**2.7. Pelayanan Publik** ..... **15**
**2.8. Penelitian Terdahulu** ..... **16**
**2.9. Kerangka Konseptual**..... **23**
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **24**
**3.1. Jenis Penelitian**..... **24**
**3.2. Fokus Penelitian**..... **24**
**3.3. Sumber Data** ..... **24**
**3.4. Teknik Pengumpulan Data** ..... **26**
**3.5. Metode Analisis**..... **27**
**3.6. Keabsahan Data**..... **29**
**3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian**..... **30**
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**..... **32**

**4.1. Hasil Penelitian ..... 32**
**4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Kibing..... 32**
**4.1.2. Visi dan Misi Kelurahan Kibing ..... 33**
**4.1.3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kelurahan Kibing..... 34**
**4.1.4. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kibing ..... 34**
**4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Kibing..... 35**
**4.1.6. Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP ..... 38**
**4.2. Pembahasan ..... 72**
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 77**
**5.1. Simpulan..... 77**
**5.2. Saran..... 78**
**DAFTAR PUSTAKA.....**
**LAMPIRAN.....**
**Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....**
**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....**
**Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....**

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

**Gambar 3.1** Komponen dalam analisis data Miles dan Huberman .....29
**Gambar 4.1** Struktur Organisasi .....35

## DAFTAR TABEL

Halaman

**Tabel 1.1** Jumlah Penduduk Kelurahan Kibing.....2
**Tabel 3.1** Informan .....25
**Tabel 3.2** Waktu Penelitian .....31
**Tabel 4.1** Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Kibing .....38

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terpadat keempat dunia dengan jumlah total penduduk sebanyak 265.015,3 juta jiwa per tahun 2019 menurut data dari Badan Pusat Statistik Nasional. Padatnya penduduk tersebut tersebar pada 5 (lima) pulau besar di Indonesia, yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua (Badan Pusat Statistik Nasional, 2019). Setiap penduduk Indonesia memperoleh hak yang sama atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu setiap institusi penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang mengacu pada pelayanan prma, yaitu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui peningkatan kinerja pelayanan publik. Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas, maka instansi penyelenggara pelayanan publik perlu menerapkan standar pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 6 (enam) standar pelayanan publik yang harus diterapkan, diantaranya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas layanan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam, jumlah penduduk Kota Batam berdasarkan jenis kelamin pada Desember 2019 tercatat 1.376.009 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 701.240 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 674.769 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan dan 64 kelurahan di Kota Batam (BPS Kota Batam, 2019). Selanjutnya Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji mendata jumlah penduduk Kelurahan Kibing pada periode 3 (tiga) tahun terakhir yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1** Jumlah Penduduk Kelurahan Kibing

| Tahun | Laki-laki | Perempuan | Jumlah Penduduk |
|---|---|---|---|
| 2017 | 15.497 | 17.031 | 32.528 |
| 2018 | 15.793 | 15.428 | 31.221 |
| 2019 | 15.663 | 15.659 | 31.322 |

(*Sumber*: Kantor Kelurahan Kibing)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji mengalami peningkatan yang signifikan. Penambahan jumlah tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja Kantor Kelurahan Kibing dalam memberikan pelayanan publik yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Kibing.

Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Kelurahan

dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Camat. Lurah mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, Kelurahan dibantu oleh perangkat Kelurahan terendah yaitu Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). Rukun Tetangga (RT) menjalankan perannya sebagai mitra pemerintahan yang strukturnya di luar pemerintahan Kelurahan. Sedangkan Rukun Warga (RW) menjadi kordinator dari Rukun Tetangga (RT) sebagai penyambung lidah masyarakat atau intermediasi pemerintahan.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan atau yang disingkat dengan adminduk yang dijalankan Kantor Kelurahan Kibing adalah pelayanan dalam bidang pemerintahan dan pelayanan umum, yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yakng memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pada pasal 64 dijelaskan bahwa masa berlaku KTP elektronik adalah seumur hidup sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data dan domisili penduduk.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat dengan KTP elektronik merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Selain sebagi identitas resmi, sejumlah manfaat dari KTP elektronik yakni sebagai salah satu syarat dalam kepengurusan berbagai pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Cerai dan lain sebagainya. KTP elektronik dihasilkan melalui beberapa proses pelayanan administrasi, dimulai dari Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Kelurahan, Kecamatan hingga Instansi/ Dinas terkait.

Masyarakat yang hendak mengurus pembuatan KTP elektronik perlu membawa kelengkapan persyaratan sesuai dengan kebutuhan pelayanan agar mempermudah pegawai dalam pengurusan surat pengantar yang ditujukan kepada Kantor Kecamatan Batu Aji, serta agar masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor Lurah lebih dari satu kali.

Hasil pengamatan lapangan yang dilakukan oleh KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum (Firman, 2019b) bahwa sampai saat ini masih terdapat masyarakat yang menghiraukan dan menganggap remeh bahkan ada juga yang belum memahami pentingnya KTP elektronik tersebut. Terlihat pada masyarakat yang berdomisili selama lebih dari 6 (enam) bulan bahkan bertahun-tahun tidak mengurus KTP elektronik dengan alasan malas dan menggunakan asas kebutuhan. Maksudnya apabila hendak melakukan pengurusan dokumen dan membutuhkan KTP elektronik, maka masyarakat mendesak pegawai Kantor Lurah agar segera mengeluarkan KTP elekroniknya di hari itu juga. Jika tidak ada keperluan, masyarakat tidak membuat KTP elektronik. Padahal Kementerian Dalam Negeri telah mengingatkan kepada seluruh penduduk Indonesia yang merantau dan dalam sistem administrasi

kependudukan berdomisili lebih dari satu tahun untuk mengurus berkas administrasi kependudukan di domisili barunya (Roland, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), dengan landasan ini, warga yang sedang merantau di luar daerah tidak perlu kembali ke daerah asalnya untuk mengurus identitas kependudukan.

Meskipun demikian, dari 31.322 jiwa penduduk Kelurahan Kibing pada tahun 2019, terdapat 1.1% atau 345 jiwa yang tidak atau belum mengurus KTP elektronik Kelurahan Kibing (Firman, 2019). Maka dinilai perlunya pemberian dorongan dan motivasi serta sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui pentingnya KTP elektronik dan segera membuat KTP elektronik sesuai dengan domisili tempat tinggal masing-masing. Selain itu, pembuatan KTP elektronik sejak tahun 2016 hingga akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 2.754 lembar KTP elektronik yang sudah selesai akan tetapi tidak diambil oleh masyarakat. Sejumlah KTP elektronik tersebut berasal dari 4 kelurahan, yakni Kelurahan Kibing, Buliang, Bukit Tempayan dan Tanjung Uncang. Telah dilakukan upaya oleh pihak Kelurahan Kibing dengan dengan mencetak dan menempelkan data KTP elektronik pada papan pengumuman Kantor Kelurahan Kibing serta menginformasikan kepada seluruh Rukun Warga (RW) yang berada dibawah naungan Kelurahan Kibing. Akan tetapi sejumlah KTP elektronik tersebut tak kunjung diambil oleh pemiliknya. Kondisi ini membuat masyarakat lainnya yang hendak melakukan pengurusan tidak bisa melakukan

pencetakan karena tidak adanya ketersediaan blanko (Haluan, 2019).

Tidak hanya mengenai kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP elektronik, tetapi juga beberapa masyarakat mengeluh mengenai kurangnya sosialiasi dari Kantor Kelurahan Kibing kepada masyarakat terkait penyelenggaraan layanan pembuatan KTP elektronik. Hal tersebut membuat masyarakat memilih untuk tidak mengurus administrasinya hingga diperlukannya KTP elektronik tersebut.

Selain itu, jumlah pegawai Kelurahan Kibing sebanyak 8 (delapan) orang yang termasuk lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan dan pelayanan umum, kasi pembangunan, pemberdayaan, dan kesejahteraan masyarakat, kasi ketentraman dan ketertiban, serta staff/ pegawai sebanyak 3 (tiga) orang. Seluruh pegawai tersebut melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, akan tetapi pada praktiknya beberapa pegawai mengemban tugas diluar dari tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan mengingat pentingnya kinerja pelayanan publik agar dapat dilaksanakan secara optimal, maka perlu dilakukan penelitian secara ilmiah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang masalah diatas, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu Bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam

Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini untuk memberikan wawasan yang lebih dan pengembangan administrasi publik secara umum dan birokrasi publik secara khusus.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KTP elektronik.
2. Bagi Masyarakat, penelitian ini mampu memberikan informasi tentang kinerja yang dilakukan Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP elektronik.
3. Bagi Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi serta bahan pemahaman untuk penelitian sejenisnya.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1. Konsep Kinerja

Menurut Wilson Bangun, Kinerja merupakan pencapaian seseorang dalam mematuhi peraturan yang ada di dunia kerja (Bangun, 2012, hal. 231). Sedangkan Mangkunegara mengartikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik secara kualitas dan kuantitas (Mangkunegara, 2011, hal. 67). Wibowo mendefinisikan kinerja sebagai usaha-usaha yang dilakukan seseorang dalam mendapatkan haknya dengan cara melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Wibowo, 2016, hal. 43).

Chaizi Nasucha dalam (Pasolong, 2013, hal. 7) mengartikan kinerja organisasi sebagai usaha kerjasama yang dilakukan suatu kelompok untuk mencapai target organisasi.

Kinerja menurut Prawirosentono (Sinaga Dkk, 2020, hal. 13) merupakan upaya pencapaian tujuan yang dilakukan oleh individu dan sesuai dengan undang-undang yang mengeakkan moralitas dan etika.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja menekankan keberhasilan seorang individu atau kelompok dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat waktu.

## 2.2. Penilaian Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat diukur

melalui penilaian kinerja.

Wibowo mendefinisikan penilaian kinerja dinilai berdasarkan bagaimana seseorang diberi tugas dan bagaimana pelaksanaannya serta sampai kepada hasilnya (Wibowo, 2016, hal. 43).

Adapun manfaat dari penilaian kinerja tersebut menurut Fahmi (2014, hal. 34) dalam buku Perilaku Organisasi adalah:

1) Mengelola organisasi secara efektif dan efisien karena menjadikan motivasi besar bagi karyawan.
2) Menjadi sebuah bantuan dalam pengambilan keputusan tentang karyawan.
3) Menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan serta menetapkan kriteria pemilihan dan evaluasi program serta pelatihan karyawan.
4) Memberikan umpan balik kepada karyawan tentang bagaimana atasan mereka mengevaluasi kinerja yang mereka kerjakan.
5) Memberikan dasar untuk distribusi penghargaan.

Terdapat 3 (tiga) kriteria kinerja menurut Wilson Bangun (2012, hal. 231) yaitu sebagai berikut:

1) Kriteria berdasarkan sifat.

Kriteria berdasarkan sifat menekankan pada kepribadian setiap karyawan, seperti loyalitas, keterampilan, dan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilihat dari hasil pekerjaannya.

2) Kriteria berdasarkan perilaku.

Kriteria berdasarkan perilaku menekankan pada kemampuan seseorang untuk bekerja dengan baik, seperti pegawai yang ramah. Keramahan merupakan perilaku yang patut dipuji.

3) Kriteria berdasarkan hasil.

Kriteria berdasarkan hasil menekankan pada kualitas pelayanan. Kinerja yang mudah diukur dan dapat menilai kinerja karyawan dengan jelas.

## 2.3. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Adapun setiap organisasi melakukan penilaian terhadap kinerja pegawainya memiliki manfaat antara lain (Bangun, 2012, hal. 231):

1) Evaluasi antar individu dalam organisasi

   Apabila organisasi melakukan penilaian kinerja, maka pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan para pegawai dalam suatu organisasi dapat terlihat. Sehingga atasan organisasi tersebut dapat memutuskan pegawai tersebut mendapatkan tunjangan yang tinggi atau rendah, mutase atau demosi, penempatan posisi yang tepat, serta pemberhentian terhadap pegawai.

2) Pengembangan diri setiap individu dalam organisas

   Dengan adanya penilaian kinerja, dapat diketahui bahwa organisasi tersebut memiliki pegawai yang berkompeten dan kurang kompeten dibidangnya. Maka pegawai tersebut perlu mendapatkan pelatihan agar menghasilkan kinerja yang lebih kompeten.

3) Pemeliharaan sistem

Tujuan dilakukannya penilaian kinerja untuk pemeliharaan sistem, artinya dengan kinerja yang sebelumnya dinilai kurang dalam pencapaiannya. Pemeliharaan sistem ini dapat mengatasi kualitas kinerja sebuah perusahaan menjadi lebih cepat dan akurat.

4) Dokumentasi

Penilaian kinerja menyangkut manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dimana sebuah organisasi dapat menindaklanjuti pegawainya apabila ditemukan pegawai yang dinilai di masa mendatang tidak dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Maka dengan adanya penilaian kinerja posisi pegawai tersebut dapat digantikan dengan pegawai lain.

## 2.4. Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur sebuah kinerja. Terdapat 5 (lima) indikator kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (Pasolong, 2010, hal. 178–180), yaitu:

1) Produktivitas

Produktivitas tidak hanya diukur dari tingkat efisiensi, akan tetapi juga mengukur seberapa efektif penyediaan layanan publik dan biasanya dipahami sebagai perbandingan antara *input* dan *output*.

2) Kualitas layanan

Kualitas layanan dinilai dari tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dari organisasi publik yang terlibat dalam masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima

merupakan salah satu indikator kinerja.

3) Responsivitas

Responsivitas menjelaskan kemampuan merespon kebutuhan masyarakat secara proaktif, menetapkan agenda dan prioritas peayanan, serta merancang program pelayanan publik yang sejalan dengan aspirasi masyarakat. Tanggapan yang di ekspresikan secara harmonis dan ramah adalah kebutuhan masyarakat.

4) Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan tanggung jawab atas kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip atau kebijakan administrasi yang benar dari organisasi.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan seberapa tepat kebijakan dan kegiatan organisasi masyarakat mengikuti nilai-nilai dan norma-norma yang ada di masyarakat, serta bagaimana penyelenggara suatu organisasi menunjukkan seberapa besar kepentingan masyarakat.

Menurut Bernardin (Sudarmanto, 2015, hal. 120) mengemukakan ada 6 (enam) indikator untuk mengukur kinerja yaitu:

1) *Quality*, berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan secara maksimal.
2) *Quantity*, berkaitan dengan satuan jumlah yang atau kuantitas yang dihasilkan.
3) *Timeliness*, berkaitan dengan efisiensi waktu yang diperlukan dalam

menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.

4) *Cost-effectiveness*, bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dengan memperhitungkan penggunaan sumber daya manusia dan biaya dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.
5) *Need for supervision*, berkaitan dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa intervensi pengawasan pimpinan.
6) *Interpersonal impact*, berkaitan dengan kemampuan individu melakukan kerjasama dengan membangun hubungan antar rekan kerja

Dari beragam indikator-indikator kinerja diatas, maka indikator Agus Dwiyanto yang akan Penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## 2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Soesilo (Tangkilisan, 2005, hal. 180), kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1) Dalam menjalankan sebuah organisasi, hubungan internal antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan serta bawahan dan bawahan menjadi hal yang penting.
2) Visi dan misi yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak perlu dilaksanakan dengan tepat.
3) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi.
4) Peningkatkan suatu kinerja dapat dilakukan dengan mengelola sistem informasi manajemen.

5) Sarana dan prasarana yang dimiliki sebuah organisasi harus memantau perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Ruky (Tangkilisan, 2005, hal. 180) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempunyai pengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi, yaitu:

1) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan cara kerja yang digunakan dalam produksi barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi.
2) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
   a) Kualitas lingkungan fisik yang termasuk keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan ruangan.
   b) Budaya organisasi sebagai pola perilaku dan gaya kerja yang ada dalam organisasi.
   c) Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengontrol kinerja anggotanya sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
3) Manajemen sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, insentif dan promosi.

## 2.6. Kinerja Organisasi

Menurut Surjadi (Anastasia Dkk, 2019) Kinerja organisasi merupakan segala pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, artinya kinerja tersebut dapat dilihat sejauh mana organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Simanjuntak dalam buku Manajemen Kinerja Dalam Organisasi

(Sinaga Dkk, 2020) jika diperhatikan berdasarkan strukturnya, kinerja sebuah organisasi dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor utama, yaitu:

1) Dukungan organisasi yang berupa kesesuaian struktur, penerapan teknologi pendukung pada lingkungan kerja dan atau suasana kerja.
2) Kompetensi dan efisiensi manajerial yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, Sumber daya Manusia (SDM), serta pengendalian yang baik.
3) Efektivitas semua karyawann dalam organisasi, termasuk kompetensi pribadi yang baik, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

## 2.7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kepentingan publik, dengan semua penyedia layanan publik memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik merupakan segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan rangakaian tindakan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi perorangan warga negara dan penduduk yang bersangkutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat untuk memenuhi

kebutuhannya.

Vincent Gespersz menyatakan bahwa peningkatan kualitas Pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut:

1) Kecepatan layanan tergantung pada waktu tunggu dan pemrosesan.
2) Akurasi atau ketepatan pelayanan.
3) Kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4) Tanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan.
5) Sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
6) Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/ panduan lainnya.
7) Berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, pendingin ruangan, alat komunikasi, dan lain-lain.

## 2.8. Penelitian Terdahulu

1) Penelitian yang dilaksanakan oleh Arsad P. Entedaim dengan judul Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP) yang dipublikasikan pada E-Jurnal Katalogis, Volume 4, Nomor 11, November 2016, ISSN 2302-2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP). Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan datanya melalui sumber kepustaan, observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi pada kegiatan penelitian langsung dilapangan serta dengan penggunaan

teknis analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja di Kantor Kecamatan Banawa Donggala Districk (Studi Pelayanan E-KTP) belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang mempengaruhinya yaitu 1) Produktivitas di Unit Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banawa kurang baik. 2) Layanan Kualitas Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banawa kurang baik. 3) Responsivitas dalam Unit Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banawa telah berjalan dengan baik. 4) Tanggung jawab dalam Unit Pelayanan Terpadu Kantor Camat Banawa sudah baik. 5) Akuntabilitas dalam Satuan Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banawa sudah baik (P. Entedaim, 2016).

2) Penelitian yang dilakukan oleh Sefti Prawita Sari Ime yang berjudul Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow) yang dipublikasikan pada Jurnal Administrasi Publik, Volume 2, Nomor 3, 2014. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kinerja yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas diketahui bahwa kinerja Pemerintah Kecamatan Passi Barat dalam melaksanakan pelayanan e-KTP cukup baik walaupun masih ada beberapa kendala seperti rusaknya pelayanan alat perekam (Sari Ime, 2014).

3) Penelitian yang dilakukan oleh Ricita Kumala Bestari, Tukiman dengan judul Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang

Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dipublikasikan pada Pu*blic Administration Journal of Research*, Volume 1, Nomor 2, Juli 2019. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, 1) Kebijakan Pelayanan, belum dapat dikatakan berkualitas karena kelurahan belum mampu memenuhi semua sasaran kajian terkait kebijakan pelayanan. 2) Profesionalisme Sumber Daya Manusia, beberapa isasaran kajian sudah terpenuhi tetapi sasaran kajian lain belum tersedia dan belum terlaksana dengan baik 3) Sarana Prasarana Pelayanan Publik, sarana prasarana disana belum dapat dikatakan berkualitas karena belum tersedianya sarana prasarana bagi yang berkebutuhan khusus serta sarana prasarana penunjang lainnya. 4) Sistem Informasi Pelayanan Publik, hanya tersedia sistem informasi non elektronik. Akan tetapi hal tersebut belum secara maksimal tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat. 5) Konsultasi dan Pengaduan, belum tersedianya sarana dan media untuk konsultasi dan pengaduan sehingga tidak ada proses kelanjutan serta tidak tersedia publikasi, dokumentasi, rubrik yang bisa diakses masyarakat. 6) Inovasi, sudah tersedia berbentuk kontak/ informasi via *Whatsapp* oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat sehingga lebih memudahkan masyarakat (Bestari Dkk, 2019).

4) Penelitian yang dilakukan oleh Pria Bintang Aditama dan Nina Widowati yang berjudul Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. Penelitian tersebut dipublikasikan pada Jo*urnal of Public Policy and*

*Management Review*, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep indikator kinerja dan kondisi lokusnya. Hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa kinerja organisasi telah berjalan dengan baik. Seperti indikator responsivitas, kualitas layanan, kerjasama dan ketepatan waktu. Namun, ada masalah dengan sumber daya manusia dan infrastruktur. Oleh karena itu, perlunya peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Organisasi harus mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kegiatan dan menambah alokasi anggaran serta menyesuaikan dengan target anggaran (Aditama, 2017).

5) Penelitian yang dilakukan oleh Ria Ariany dan Roni Ekha Putera dengan judul Analisis Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman yang dipublikasikan pada Jurnal Sosial dan Pembangunan, Volume 29, Nomor 1, Juni 2013. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan 5 (lima) indikator kinerja antara lain produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, masing-masing indikator menunjukkan kekurangan. Meskipun tidak selalu menunjukkan data yang bersifat negatif, akan tetapi sebagian besar data menunjukkan kekurangan-kekurangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pariaman dalam memberikan pelayanan publik. Serta masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap layanan perizinan yang diberikan (Ariany Dkk, 2013).

6) Penelitian yang dilakukan oleh Marthina Tahadju, Daswati dan Nurhanis dengan judul Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu yang dipublikasikan pada Jurnal Katalogis, Volume 4, Nomor 12, Tahun 2016. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengolahan KTP-el di Kantor Kabupaten Palu Barat Kota Palu belum terlaksana dengan baik, berdasarkan 5 (lima) indikator yang dijadikan patokan yaitu reabilitas (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (tangibles). hanya tiga faktor. yang telah terpenuhi dengan baik, yaitu (1) Daya tanggap (*responsiveness*): ada keinginan dari perangkat Kabupaten untuk memberikan pelayanan secara responsif; (2) Indikator kepastian: adanya keramahan dan tanggung jawab dari aparat Kabupaten terhadap setiap masyarakat yang mengadu terkait dengan Pengolahan KTP-el; dan (3) Indikator Empati (*emphaty*): adanya keprihatinan dan penampilan aparat kecamatan yang dihadapi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan dua indikator lainnya yaitu indikator reliabilitas (*reliability*): masih adanya masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan; dan bukti fisik (*tangible*): ruang kerja pelayanan pengolahan KTP-el kurang memadai sehingga dapat menghambat proses pengolahan KTP-el (Tahadju Dkk, 2016).

7) Penelitian yang dilakukan oleh Edi Darmawi, S.Sos., M.Si yang berjudul

Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Deskriptif mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma) yang dipublikasikan pada Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 3, Nomor 2, April-Juni 2014, ISSN 2252-5270. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Sebagaimana menurut Nawawi (1990: 64), bahwa metode deskriptif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatiannya kepada masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat faktual, kemudian digambarkan secara deskriptif tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan diiringi interprestasi yang rasional dan akurat. Hasil penelitian ini diketahui bahwa dalam melaksanakan fungsinya, aparat kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota kabupaten Seluma telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengupayakan pemberdayaan kelurahan dan masyarakat kelurahan dengan mengaktualisasikan prinsip akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas di dalam kinerjanya. Akuntabilitas aparat kelurahan Napal kecamatan Seluma Kota kabupaten Seluma sudah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal pelaksanakan program pemberdayaan. Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari

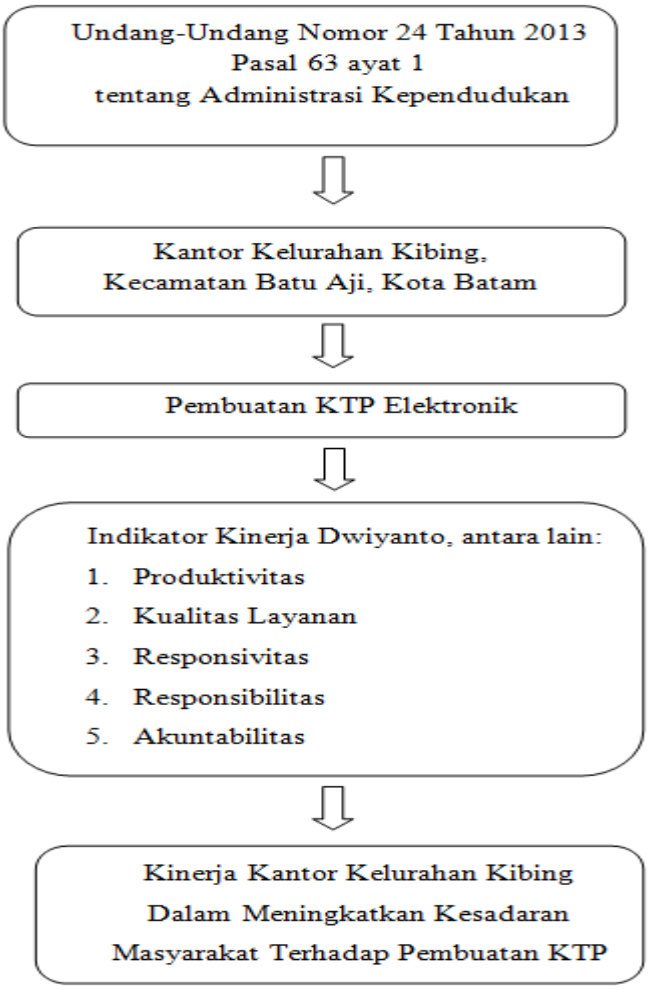
kemampuan aparat kelurahan dalam meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat. Responsivitas aparat kelurahan Napal masih perlu adanya perbaikan-perbaikan, hal ini perlu adanya komitmen dan tindakan aparatur yang intens di dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat (Darmawi, 2014).

8) Penelitian yang dilakukan oleh Lenny Husna dan Dedi Epriadi yang berjudul Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Anak Terlantar Usia Sekolah yang dipublikasikan pada Jurnal JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Volume 7, Nomor 4, Tahun 2020, ISSN online 2579-9398. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian tentang analisis kinerja pemerintah daerah dalam penanganan anak usia sekolah terlantar di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Kota Batam telah menjalankan kinerjanya dengan melakukan pendataan anak terlantar, memberikan pelayanan sosial bagi anak terlantar dan menitipkan anak terlantar, anak ke LKSA (Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak), dan memberikan bantuan sosial anak terlantar (Epriadi Dkk, 2020).

## 2.9. Kerangka Konseptual

**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual

(*Sumber*: Data Penelitian, 2020)



# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan proses-proses kegiatan berupa pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D (Sugiyono, 2020, hal. 56) karakteristik penelitian kualitatif dilakukan secara intensif. Peneliti dilibatkan di lapangan, mendokumentasikan secara cermat apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap data-data yang ditemukan di lapangan serta menyusun laporan penelitian secara rinci.

## 3.2. Fokus Penelitian

Masalah yang ada pada penelitian dinilai terlalu luas, oleh karena itu peneliti perlu membatasi penelitiannya. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum (Sugiyono, 2020, hal. 59). Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP, dengan menggunakan indikator kinerja antara lain Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

## 3.3. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunkan 2 (dua) sumber data, yaitu data

primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017, hal. 193):

1) Data Primer, yaitu berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya tidak melalui orang ketiga ataupun dengan perantara. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel informan yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Penentuan informan dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa informan tersebut adalah pihak yang baik dan mampu memberikan informasi data yang diperlukan (Setyawati Dkk, 2017). Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1** Informan

| No | Nama | Jabatan | Instansi |
|---|---|---|---|
| 1. | David, SKM. | Lurah | Kelurahan Kibing |
| 2. | Deddy Firman Ekawan, SE. | KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum | Kelurahan Kibing |
| 3. | Hendra, ST. | Staff/ Pegawai | Kelurahan Kibing |
| 4. | Liat Butar Butar | Staff/ Pegawai | Kelurahan Kibing |
| 5. | Aidil Putra | - | Masyarakat |
| 6. | Tukiyah | - | Masyarakat |
| 7. | Yasin | - | Masyarakat |
| 8. | Suchoi | - | Masyarakat |
| 9. | Hendera | - | Masyarakat |
| 10. | Patlik | - | Masyarakat |

(*Sumber*: Data Penelitian, 2020)

2) Data Sekunder, yaitu perolehan data dari teori, informasi secara tidak langsung dari sumber seperti *website*, jurnal, penelitian terdahulu, buku dan dokumen. Adapun yang menjadi sumber data sekunder peneliti adalah *website* Kelurahan Kibing, *website* lainnya yang dianggap penting oleh peneliti, buku, jurnal dan formulir dari Kantor Kelurahan Kibing, serta dokumen lainnya.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Terdapat 3 (tiga) macam teknik pengumpulan data, yaitu (Sugiyono, 2020, hal. 63):

1) Observasi

   Marshall menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Observasi di lapangan dapat membantu peneliti lebih memahami dan merasakan situasi sosial yang diteliti. Kegiatan observasi yang dilakukan pada subjek penelitian yaitu Kinerja Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP.

2) Metode Wawancara

   Esterberg mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini peneliti melakukan

wawancara dengan informan (Lurah, KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Staff/ Pegawai, Masyarakat Kelurahan Kibing). Pedoman wawancara disusun berdasarkan jabatan informan, sehingga pedoman wawancara mudah dipahami oleh informan. Pedoman wawancara yang digunakan terfokus pada masalah yang diteliti yaitu mengenai kinerja Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP.

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan oleh penulis yaitu dokumen pribadi yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Kibing, dalam bentuk laporan digital, laporan cetak dan laporan rekapitulasi penduduk yang sesuai dengan tema penelitian. Dokumen-dokumen tersebut menjadi bukti peneliti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data.

### 3.5. Metode Analisis

Bogdan dalam (Sugiyono, 2017, hal. 193) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, dan konten lainnya sehingga hasilnya dapat dengan mudah dipahami dan dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengatur data membaginya ke dalam blok sintetik, menyusunnya sesuai poa, memilih mana yang penting dan apa yang dipelajari, serta meringkas kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi atau gabungan ketiganya. Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/ obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan di dengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.

2) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat, merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

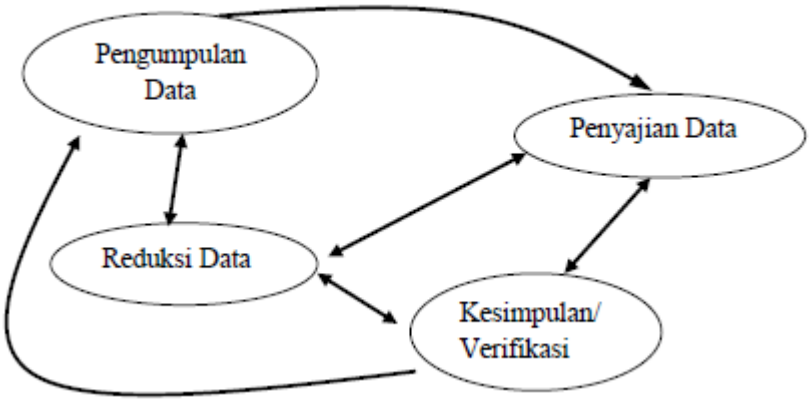
3) *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi dan apa yang telah dipahami tersebut. Peneliti menggunakan tabel dan melakukan uraian berdasarkan data yang telah

direduksi.

4) *Conclusion Drawing/ Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa temuan, temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.




**Gambar 3.1** Komponen dalam analisis data Miles dan Huberman

(*Sumber:* Sugiyono 2017:247)

## 3.6. Keabsahan Data

Keabsahan data diperlukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu derajat kepercayaan atau kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2011):

1) Uji *Credibility*

Uji *credibility* atau kredibilitas atau derajat kepercayaan terhadap data

hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan penekunan dalam penelitian, triangulasi diskusi teman sejawat, analisa kasus negatif, dan member check.

2) Uji *Transferability*

Uji *transferability* atau keteralihan dilakukan untuk dengan membuat laporan dengan uraian-uraian secara jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya.

3) Uji *Dependability*

Uji *dependability* atau kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4) Uji *Confirmability*

Uji *confirmability* atau kepastian sama dengan uji *dependability* atau kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian *confirmability* dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka peneliti tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

## 3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Kibing Kecamatan Batu Aji yang berlokasi di Batu Aji, Batam, Kepulauan Riau. Penelitian dilakukan selama 5 (lima) bulan dari bulan Oktober 2020 sampai Januari 2021. Jadwal penelitian

yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Waktu Penelitian

*Sumber: Olahan Penulis*, 2020

| No | Tahapan Kegiatan | Waktu Penelitian | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2020 | | | | 2021 | | |
| | | Sept | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar |
| 1 | Penentuan Topik | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | | | |
| 3 | Pengesahan Objek Penelitian | | | | | | | |
| 4 | Pengajuan Surat Penelitian | | | | | | | |
| 5 | Pengajuan Bab 1 | | | | | | | |
| 6 | Pengajuan Bab 2 | | | | | | | |
| 7 | Pengajuan Bab 3 | | | | | | | |
| 8 | Pembuatan Daftar Pertanyaan | | | | | | | |
| 9 | Penelitian Lapangan | | | | | | | |
| 10 | Wawancara | | | | | | | |
| 11 | Observasi | | | | | | | |
| 12 | Pembuatan Laporan Hasil Penelitian | | | | | | | |
| 13 | Pengajuan Bab 4 & 5 | | | | | | | |
| 14 | Jurnal Penelitian | | | | | | | |
| 15 | Pengumpulan Skripsi | | | | | | | |
| 16 | Sidang Skripsi | | | | | | | |