

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dewasa ini sangatlah banyak terjadi beberapa masalah atau kendala yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, salah satunya adalah proses pembuatan e-ktip yang memakan waktu sangat panjang. Pembuatan e-ktip yang seharusnya hanya memakan waktu tak kurang lebih dari satu minggu harus memakan waktu yang cukup lama tidak hanya 1 bulan bahkan hingga molor sampai tahunan.¹ Banyak masyarakat yang mengeluh atas hal ini, tidak banyak juga yang menyebut bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sangat lah tidak tanggap akan hal pelayanan, tetapi di dinas sendiri tidak kurang alasan. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengelak bahwa keterlambatan bahan dari pusat menjadi alasan andalan.

Tugas utama dari pemerintah adalah melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.² Kalimat di atas diperkuat lagi dengan adanya “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barabg dan jasa atau

¹ <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4337751/hore-warga-blitar-tidak-perlu-antre-urus-empat-dokumen> Diakses 24 April 2019 pukul 16.00

² Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4

pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”³. Pelayanan publik dilakukan oleh sekelompok orang atau birokrasi guna dalam rangka membantu penduduk dalam melakukan layanan administratif kependudukan atau juga sektor lain.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah aparat pemerintah dan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat⁴.

Pemerintahan yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya dalam hal ini, rakyat sangatlah berperan penting dalam rangka menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan yang telah rakyat berikan terhadap pemerintah, sudah semestinya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik. Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang di harapkan oleh masyarakat⁵. Disisi lain kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan

³ Undang-undang Dasar 1945 Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik

⁴ Sinambela dan Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2010

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya⁶. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional, pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan good governance.

Sebuah pergeseran paradigma dalam tata kelola sektor publik dari Old Public Administration menjadi New Public Service merupakan suatu inovasi administrasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memperbaiki segala barisan proses penyelenggaraan proses pemerintah salah satunya dalam sektor pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya⁷. New Public Service memberikan cukup perubahan manajemen sektor publik yang cukup drastis dari sistem manajemen tradisional yang terkesan kaku, birokratis menjadi model manajemen sektor publik yang lebih fleksibel dan lebih mengakomodasi kebutuhan masyarakat⁸. Dengan pandangan baru dengan paradigma baru ini yang pada bidang pelayanan yang juga dilandasi dengan New Public Service inilah maka cara pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam rangka menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang harus di ubah. Berbeda dengan konsep model klasik dan the new public management, maka konsep the new public service adalah konsep yang

⁶ 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

⁷ Mesrin, e-journal Ilmu Pemerintahan Volume 1 No 1, 2015, hal 65

⁸ Nurmandi, Achmad, Manajemen Pelayanan Publik ; Lampiran Undang – Undang No 05 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Yogyakarta, Sinergi Publishing, 2010, hal 16 - 17

menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya the new publik service mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep yang lainnya. Lahirnya konsep ini memang tidak bisa di pisahkan dengan pendahulunya⁹

Yang dimana pergeseran paradigma yang terdahulu bersifat lebih tradisional atau juga bersifat dilayani dan sekarang di ubah menjadi lebih efektif dan lebih mudah dan juga birokrasi yang sekarang bersifat melayani. Fungsi dari pelayanan sendiri harus lebih di optimalkan lagi dan tidak semata-mata menjadikan warga masyarakat sebagai kelompok yang pasif , karena ini sejalan dengan misi dari sebuah pemberdayaan dimana pemberdayaan ini akan menuntun birokrasi pada adanya minat partisipasi dari masyarakat dalam sebuah pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang vital yang harus di peroleh oleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat utama bagi masyarakat guna mendapatkan pelayanan publik lainnya.

Berbagai pelayanan seperti e-KTP, KK, bahkan akte kelahiran atau kematian dan juga lain sebagainya merupakan sebuah pelayanan yang di selenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar Warga Negara, karena dokumen kependudukan menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya¹⁰. Pelayanan yang lebih efektif dan dinamis diharapkan mampu untuk menangani kasus-kasus pelayanan yang begitu rumit agar menjadi mudah, salah satunya menggunakan sistem satu atap dan juga satu pintu. Jadi masyarakat menjadi

⁹ Miftah Thoha, Memahami Ilmu Politik, Bandung, 2008

¹⁰ Didik Fakhtur Rohman, Hanafi, Minto Hadi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dispendukcapil Kota Malang), Jurnal Administrasi Publik, 2016, hal 962

mudah dalam mengurus surat-surat atau juga bahkan keperluan lainnya yang membutuhkan jasa atau yang ada sangkut pautnya dengan pemerintah.

Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk¹¹. Pemerintah tidak pernah bosan memberikan inovasi terbaru terhadap pelayanan publik sebagai pelayan bagi masyarakat. Dalam rangka menciptakan sebuah ketertiban administrasi maka pemerintah mengubah adanya KTP menjadi E-KTP.

Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia dalam hal ini adalah Departemen Dalam Negeri melakukan program terbaru yaitu e-KTP. “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. Jadi yang dimaksud dengan E- KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan 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”¹². Mengingat bahwa pendataan warga negara banyak terjadi kesalahan yang mengakibatkan buruknya data kependudukannya di Indonesia. Pembuatan e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP

¹¹ Mesrin, e-journal Ilmu Pemerintahan, Volume 1 no 1, 2013, hal 68-81

¹² Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9)

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 memberikan peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasikan KTP-nya. Permasalahan yang timbul akibat pembuatan e-KTP antara lain adalah masih terdapat oknum-oknum yang memalsukan e-KTP sehingga masyarakat dapat mempunyai lebih dari satu e-KTP sekaligus, hal inilah yang harus dilihat lebih teliti oleh pemerintah. Karena apabila masyarakat membuat e-KTP palsu maka hal itu dapat membuat data mereka tidak terekam dan dapat dinonaktifkan. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum di dalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup¹³.

Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah serta menutupi peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara. Beberapa daerah di Indonesia masih mengalami banyak kendala dalam pembuatan e-KTP. Dibuktikannya dengan banyaknya kendala dalam proses pembuatan e-KTP termasuk di Kabupaten Blitar. Adapun kendala terbesar dalam pembuatan e-KTP saat ini ialah proses pembuatan yang cukup lama, karena tidak tersedianya blanko yang cukup atau hal tak terduga lainnya. Permasalahan tersebut membuat masyarakat Kabupaten Blitar merasa sangat kesal sehingga masyarakat terus

¹³ Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Administrasi Kependudukan.

mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar tersebut.

Tidak terhubungnya suatu komunikasi yang dibangun menjadi salah satu faktor lama nya suatu proses dari pembuatan e-KTP itu sendiri. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai satu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan¹⁴. Maka oleh sebab itu sebagai mahasiswa Ilmu Pemerintahan peiliti ingin lebih dalam mendapat informasi dan mengangkat tema penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”, karena saya menganggap peran dari e-ktip sangatlah penting bagi masyarakat sebagai salah satu tanda bukti kewarganegaraan yang sah dan juga proses pembuatan dari mulai legalisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saya kira sangatlah perlu diketahui masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

¹⁴ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003

2. Apa yang menjadi faktor penghambat Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Tujuan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Blitar.

Manfaat

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini secara teoritis di harapkan agar dapat memperoleh pengetahuan yang lebih tentang Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dalam Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai bahan kajian dan sumbangn pemikiran bagi upaya pengembangan ilmu politik dan pemerintahan, khususnya pada aspek Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Definisi Konsep Dan Definisi Operasional

1. Definisi Konsep

Definisi Konsep bersandar pada tema penelitian dan latar belakang masalah, maka dapat ditemukan konsep yang perlu di definisikan dengan tujuan agar peneliti dan pembaca memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman. Dalam penelitian ada beberapa konsep yang perlu untuk di definisikan antara lain adalah :

a. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen adalah sebuah seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui diri sendiri atau juga orang lain dalam artian untuk dapat memanfaatkan sumber daya organisasi sehingga dapat mencapai sebuah tujuan organisasi yaitu dengan cara melksanakan suatu fungsi-fungsi manajemen itu sendiri, yang juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya secara efisien dan efektif¹⁵. Tugas dari pemerintah adalah melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu

¹⁵ Nurmandi, Achmad, Manajemen Pelayanan Publik ; Lampiran Undang – Undang No 05 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Yogyakarta, Sinergi Publishing, 2010, hal 16 - 17

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

¹⁶.Kalimat di atas diperkuat lagi dengan adanya “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”¹⁷. Pelayanan publik dilakukan oleh sekelompok orang atau birokrasi guna dalam rangka membantu penduduk dalam melakukan layanan administratif kependudukan atau juga sektor lain.

b. E-KTP

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional 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 dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya¹⁸. Misalnya dapat digunakan untuk:

¹⁶ Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4

¹⁷ Undang-undang Dasar 1945 Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik

¹⁸ Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.

- Menghindari pajak
- Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
- Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
- Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
- Memalsukan dan menggandakan ktp

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el. e-KTP adalah Elektronik-Kartu Tanda Penduduk merupakan Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variable, serta merupakan petunjuk kepada tentang bagaimana caranya mengukur variable tersebut. Definisi operasional juga merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi tersebut, akan diketahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. Sehingga dapat melihat

apakah metode pengukurannya harus sama atau menggunakan pengukuran dengan variable lain.

1. Manajemen Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

- Perencanaan Pelayanan e-KTP sesuai SOP dalam pembuatan E-KTP
- Melakukan sosialisasi pelayanan pembuatan E-KTP
- Menyiapkan aparatur dan SDM yang berkompeten dalam pelayanan pembuatan e-KTP
- Menyiapkan Daya Dukung Sarana Prasarana dalam pelayanan pembuatan e-KTP
- Melakukan pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP
- Melakukan Evaluasi Program Pelayanan Pembuatan e-KTP

2. Faktor penghambat Manajemen Pelayanan Publik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan E-KTP di Kabupaten Blitar.

- Bahan Baku
- Double Record
- Rendahnya Tingkat Kesadaran Masyarakat

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dimana menurut Bogdan & Taylor (1990) dalam Imam Gunawan yaitu

“prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan para latar dan individu secara utuh”.

Adapun langkah-langkah metode yan digunakan dalam mendukung penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Dimana pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiyono adalah sebagai berikut : “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

2. Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang akurat haruslah didukung oleh sumber informasi dan data yang harus valid. Data tersebut harus digali dari sumber-sumber yang berhubungan dan ada kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti, sehingga data harus didapatkan dari sumber yang dapat dipercaya. Hal tersebut guna mendukung kaidah keilmiah dan mendapatkan data yang didapatkandari sumber yang relevan. Ada dua sumber data primer dan sekunder.¹⁹.Maka dalam penelitian yang dilakukan ini terdapat dua sumber data, yaitu :

a. Data Primer

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekata Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta, Hal 194

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada peneliti, untuk diamati dan dicatat. Data primer yang dimaksud adalah kata-kata dan tindakan yang didapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak terkait yang akan menjadi informan. Adanya informasi yang diberikan oleh pihak yang terlibat, dapat menggali fenomena yang akan diteliti secara mendalam. Adapaun pihak-pihak yang dijadikan informan sebagai proses penggalian data informasi pada penelitian ini yang meliputi kepala atau perangkat pemerintah Desa.

b. Data Sekunder

Definisi data sekunder menurut Sarwono adalah data yang tersedia sehingga kita tinggal mencari data dan mengumpulkan. Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder digunakan sebagai pendukung dalam menguatkan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi Salinan perda, profil instansi atau Lembaga terkait yang didapatkan melalui dokumentasi.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah perilaku yang tampak dengan adanya tujuan yang ingin dicapai dengan cara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala pada objek penelitian yang

dapat didengar, dapat dihitung dan dapat diukur²⁰. Tujuan tersebut adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, individu yang terlihat beserta aktivitas yang berlangsung dalam lingkaran yang diamati dan perilaku yang dimunculkan serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat. Sedangkan merujuk kepada pengertian bahasa, pengertian observasi adalah memperhatikan dan mengamati. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa observasi adalah sebuah pengumpulan data dengan melaksanakan kegiatan pengamatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara atau yang mengajukan pertanyaan, dan pihak yang lain adalah informan yaitu orang yang memberikan jawaban atas wawancara²¹. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara baku terbuka, yaitu wawancara yang menggunakan seperangkat pertanyaan baku dan para subyeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai sehingga mereka yang diwawancarai memahami dan mengetahui maksud tujuan wawancara itu. Dengan jenis wawancara tersebut informan menjawab dengan bebas dan permasalahan yang termuat dalam pertanyaan dapat terjawab dengan baik.

²⁰ Hadari, Nawawi. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1991 Hal 63

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta, Hal 194

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku dalam bentuk tulisan, gambar atau data-data yang didapatkan dari dokumen atau catatan resmi instansi yang diteliti. Media Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan²². Pada umumnya, dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa gambar-gambar, foto-foto, rekaman, wawancara dokumen-dokumen resmi, dan lain sebagainya yang berasal dari Lembaga atau instansi yang diteliti sesuai dengan kebutuhan penelitian.

4. Subjek Penelitian

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
- Pegawai sub bidang E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

5. Lokasi Penelitian

²² Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, Malang, UMM Press, 2003, Hal 72

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi dan juga data primer tentang penelitiannya. Pada penelitian ini lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka akan digunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles & Huberman. Bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat komponen, yaitu :

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan saat sebelum penelitian dan pada saat penelitian. Pada kegiatan ini tidak ada waktu secara spesifik untuk menentukan batas akhir dari pengumpulan data di lapangan, karena sepanjang

penelitian masih berlangsung selama itulah pengumpulan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti akan dilakukan. Sebagaimana yang telah peneliti sampaikan di sub-bab sebelumnya bahwa pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung, melakukan wawancara dengan informan, membuat dokumentasi dan membuat catatan lapangan.

b. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya²³. Pada proses ini, peneliti lakukan setelah mendapatkan data-data dari kegiatan wawancara, hasil observasi dan hasil studi dokumentasi yang kemudian dirubah menjadi bentuk tulisan dan dikategorikan sesuai fokus bahasan masing-masing. Setelah itu dilakukan reduksi atau memilah data-data yang telah dikumpulkan lalu menggabungkan atau menghubungkan antar data yang telah dipilah. Dengan demikian data yang telah direduksi akan mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan menemui data-data yang sesuai dengan pokok bahasan.

c. Display Data

²³ Sugiyono, *Ibid*, hlm. 247

Display data merupakan suatu bentuk dari rangkaian teknik analisa data dengan cara membuat kesimpulan dari data yang terdapat di lapangan. Dari data yang ada tersebut maka selanjutnya melakukan penggolongan kedalam tabel, dengan begitu nantinya data yang didapat saat penelitian dapat di sajikan sehingga dapat mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data yang telah di dapat pada saat sebelumnya.

d. Klasifikasi Data

Klasifikasi data merupakan proses pendektasian data yang di peroleh lalu dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis dari data tersebut. Pemilihan data yang sesuai berdasarkan jenis nya ini kemudian dilakukan pengklasifikasian yang sesuai dengan pengelolaan data yang di perlukan. Pengklasifikasian data ini kemudian di jadikan alternatif hingga dapat di jadikan kesimpulan. Pengelolaan data ini memiliki tujuan untuk mengambil alternatif yang terbaik untuk menjadi bahan penyampaian informasi dalam pengambilan keputusan pada penelitian.

e. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan proses yang di lakukan setelah semua data yang di butuhkan terkumpul dengan baik, baik data yang berdasarkan pada hasil observasi, wawancara, dan juga dokumentasi di lapangan. Langkah selanjutnya adalah pengolahan analisis yang di

perlu untuk menjawab penelitian. Penulis menggunakan analisa data kualitatif untuk menjadi rumusan masalah yang telah dibuat.

