

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan suatu layanan atau juga disebut melayani seseorang atau masyarakat yang memiliki keperluan dan kepentingan sesuai dengan aturan pokok yang mempunyai tata cara yang telah ditetapkan merupakan salah satu dari makna pelayanan publik. Penting untuk diperhatikan kemudian sejauh mana pemerintahan harus bisa mengelola fungsi pelayanan agar bisa memberikan dan menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang memiliki nilai efektif, ekonomis, efisien, dan akuntabel, kemudian diberikan layanan tersebut kepada seluruh masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan kemudian adalah pemerintah mampu menerapkan prinsip equity didalam penerapan fungsi – fungsi tersebut, pada hakikatnya pemerintah sangat tidak boleh diskriminatif dalam melayani masyarakat.

Dasarnya adalah pemerintah merupakan pelayan kepada masyarakat, maka daripada itu birokrasi berkewajiban dan memiliki tanggung jawab untuk memaksimalkan pelayanan yang baik serta profesional. Birokrasi yang dijalankan oleh sebagai bentuk pelayanan publik merupakan wujud sebagai fungsi aparatur negara dan abdi masyarakat dengan maksud abdi negara untuk mensejahterkan masyarakat.

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat seharusnya dapat dimanfaatkan organisasi pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau publik. Mengulik latar belakang reformasi birokrasi yang mempunyai tuntutan untuk terbentuknya sistem pada pemerintahan yang memiliki nilai transparansi, bersih dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, perubahan lebih efektif. Menjadikan inspirasi terhadap penyediaan informasi dan media komunikasi dengan transparan yang disediakan melalui sistem e-government.

Setiap warga negara berhak atas segala pelayanan terbaik yang dihadirkan oleh negara. Jika kita melihat bagaimana banyak negara dengan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang baik pasti dibarengi dengan pelayanan terbaik dari negara kepada setiap penduduknya, Dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh negara, warga negara akan lebih fokus kepada urusan yang meningkatkan kualitas kesejahteraan dan manusia itu sendiri.

Kemajuan teknologi juga dapat membantu dalam upaya reformasi birokrasi yang efisien. Seringkali terjadi di lapangan, pelayanan publik yang lamban dan mengedapankan bussiness is usually. Hal ini akan menghambat warga negara untuk menghasilkan produktifitas yang maksimal jika pelayanan publik mengutamakan bisnis atau kepentingan pribadi. Reformasi yang saat ini sedang berlangsung memang telah banyak memiliki kemajuan tapi belum merata, indikasi yang paling kentara adalah bagaimana banyak masyarakat kesulitan dan kurang peduli terhadap urusan administrasi pribadi.

Berkembangnya sistem dan teknologi informasi dengan pesat, mempunyai anggapan sebagai sumber daya dengan sangat penting untuk sebuah organisasi,

pemerintahan atau swasta (Hammer dan Champy, 1993). Kemudian, sistem informasi dan teknologi, bukan hanya dipandang memiliki peran hanya sebagai dukungan, tapi sangat berperan sebagai high potential, key operational, dimanfaatkan mendukung efektivitas, peran strategis, dan produktivitas di dalam suatu organisasi (Wheelan dan Hunger, 2004).

Pemanfaatannya, diharapkan pemerintahan yang berlaku dapat berjalan efisien. Tersedianya suatu informasi dengan transparan dan dapat mudah diakses bagi masyarakat, sehingga sistem pemerintahan berjalan dengan baik.

Pada pelayanan kependudukan pada umumnya, masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan harus mengurus beberapa surat keterangan dan RT dan RW sebagai persyaratan pertama, kemudian surat keterangan tersebut diserahkan kepada Desa atau Kelurahan untuk diverifikasi data hingga mendapat surat lanjutan di kantor Kecamatan setempat yang selanjutnya akan diurus kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Proses ini membutuhkan waktu yang cukup lama dengan sebab pengurusan dari RT hingga Kecamatan yang sering terjadi karena beberapa human factor, seperti meminta tanda tangan Ketua RT dan RW yang belum tentu selesai dalam satu hingga dua hari, belum lagi verifikasi kepada pihak Desa atau Kelurahan yang membutuhkan waktu satu minggu hingga masuk kedalam administrasi Kecamatan yang kurang lebih memiliki pelayanan seperti di kantor Kelurahan. Waktu tunggu untuk administrasi kependudukan juga belum tentu sehingga masyarakat banyak mendapat ketidakpastian.

Untuk mudah melewati semua sistem birokrasi yang ada, masyarakat lebih memilih mengurus semua hal tersebut melalui oknum pegawai dengan memberikan beberapa imbalan. Dengan masih rendahnya tingkat wawasan masyarakat di beberapa wilayah, Kabupaten Pasuruan merasa perlu adanya dobrakan untuk mengakhiri permasalahan yang seharusnya menjadi hak dasar kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi atau sering disebut dengan e-government oleh pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakat. Diharapkan dari urusan bisnis, serta hal lain yang bersangkutan dengan pemerintahan. Yang pada intinya proses memanfaatkan suatu teknologi informasi sebagai alat bantu dalam menjalankan roda sistem pemerintahan yang efisien.

Pada dasarnya masyarakat Indonesia memiliki respon yang baik untuk menghadapi pelaksanaan teknologi informasi atau e-government, diharapkan keterlambatan sistem bisa diminimalisir oleh pemerintah. Keterlambatan yang terjadi hanya memastikan bahwa suatu pemerintahan jauh dari mengubah nilai-nilai kemajuan, peningkatan terhadap standar pelayanan, dan terhambatnya kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini, pemerintah Kabupaten Pasuruan juga telah berupaya untuk menerapkan e-government ini dengan terintegrasi secara merata. Salah satunya dengan program Kios e-Pak Ladi yang diperuntukan sistem ini dari tingkat Desa dan Kelurahan kemudian terintegrasi kepada Dinas Penduduk dan Catatan Sipil. Berdasarkan Perpres Nomor 96 Tahun 2018, cara membuat e-KTP atau dokumen kependudukan secara umum tidak lagi mensyaratkan surat pengantar, baik dari RT, RW, kelurahan ataupun kecamatan. Masyarakat hanya cukup membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) ke Kantor Disdukcapil setempat.

Adanya pelayanan publik yang telah berkembang ini, yang mana salah satunya diinisiasi oleh Dispendukcapi Kabupaten Pasuruan dengan maksud memudahkan proses pelayanan. Kios e-Pak Ladi dialokasikan di balai Kelurahan atau Desa bagi masyarakat tak perlu datang ke kantor Kecamatan dalam mengurus proses pelayanan kependudukan. KTP, Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak), KK (Kartu Keluarga), Akta Kematian, hingga SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).

Tujuan dari kios e-Pak Ladi adalah terdapat banyaknya masyarakat datang ke kantor Dispendukcapil di perkantoran Raci. Dengan adanya kios e-Pak Ladi layanna terhadap administrasi kependudukan dapat dilaksanakan lebih dekat dengan masyarakat yaitu di balai Kelurahan atau Desa setempat. Dispenducapil telah menjelaskan bahwa dengan alur mengurus KTP dan KIA dilakukan di kantor Dispendukcapil. Lalu, berkas digital dikirim melalui aplikasi kios e-Pak Ladi kemudian dikirim melalui petugas ke kantor Kecamatan. Jika proses telah selesai, pemohon dapat mengambil berkas fisik di kantor Kelurahan atau Desa, petugas akan mengantarkan berkas fisik ke kantor Kelurahan atau Desa.

(pasuruankab.go.id, 2020).

Program ini yaitu kios e-Pak Ladi merupakan program berbasis IT dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penerapan di lapangan masih terdapat

masalah antara lain. 1) Sosialisai. Rata –rata masyarakat masih belum mengetahui atau buta terhadap alur pelayanan di kios e-Pak Ladi. Antara perangkat pemerintahan di Kelurahan dan Desa masih belum betul mengetahui dan terjadi kesalahpahaman. 2) Sarana dan Prasarana memiliki kaitan terhadap fasilitas. Internet menjadi problematik yang mana sering terjadi gangguan atau error. Lalu indikator tersebut menjadil masalah dalam penerapan program Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan adanya inovasi pelayanan publik yang memiliki kendala masih minimnya informasi serta beberapa sarana dan pra sarana yang belum memadai di Kelurahan Gratitunon, Kecamatan Grati. Dengan dasar fakta lapangan, peneliti sangat tertarik untuk meneliti terhadap kios e-Pak Ladi di kantor Desa Sumberdawesari dan Sumberanyar dengan judul **“EFEKTIVITAS KIOS e-PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI (PAK LADI) DALAM MENUNJANG KEMUDAHAN AKSES PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan dasar pemaparan diatar yaitu latar belakang yang sudah dibahas, peneliti kemudian merumuskan permasalahan sebagai berikut ini :

1. Bagaimana efektivitas Kios e-Pak Ladi dalam menunjang kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan ?
2. Apa faktor penghambat efektivitas Kios e-Pak Ladi dalam menunjang kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan Kios e-Pak Ladi mampu memberikan keternudahan dan keterjangkauan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Untuk mengetahui permasalahan dan tantangan administrasi kependudukan dan kebijakan serta solusi yang dihadirkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti berharap dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a) Dari segi teoritis hasil daripada penelitian dapat diperoleh pengetahuan lebih lanjut tentang pelayanan administrasi kependudukan Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan.
- b) Dapat menjadi bahan acuan yang menambah pengetahuan atau referensi untuk penelitian yang selanjutnya dengan berkaitan Efektivitas Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi bahan rekomendasi serta evaluasi untuk selanjutnya, lain dari itu juga sebagai bahan kajian dan sumbangan pikiran guna perkembangan Ilmu Pemerintahan, lebih khusus yang berkaitan dengan Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan.
- b) Menjadi masukan dan evaluasi teruntuk pemerintah Kabupaten Pasuruan maupun pemerintah kabupaten/kota yang lain, yang terutama hal penerapan administrasi kependudukan sehingga memberikan contoh untuk kota/kabupaten yang lain agar mampu mmeberikan inovasi layanan admisitratif kependudukan yang memudahkan saat memberikan layanan kepada masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kesadaran masyarakat berkaitan dengan sangat pentingnya kelengkapan suatu administrasi kependudukan.

1.5 Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas lebih didefinisikan sebagai kemampuan untuk dapat memilih tujuan dengan tepat dan peralatan yang akan digunakan dengan tepat sehingga tujuan kolektif dapat tercapai dengan baik.

Pengertian efektivitas juga disebut sebagai suatu keadaan yang mengakibatkan suatu efek yang dikehendaki. Jika seseorang melakukan perbuatan dengan maksud yang dikehendaki hingga mencapai tujuan, maka dapat disimpulkan suatu efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya. (Ensiklopedia Administratif, 1989).

Realitas yang terjadi, cukup sulit memberikan rincian dengan apa yang dimaksud konsep efektivitas dalam organisasi memiliki arti yang berbeda bagi setiap individu, bergantung kepada kerangka acuan yang digunakannya. Bagi peneliti ilmu sosial, efektivitas sering ditinjau dari sudut kualitas individu (Steers, 1985).

2. KIOS e-PAK LADI

Kios e-Pak Ladi memiliki kepanjangan yaitu Kios Pelayanan Administrasi Langsung Jadi yang dioperasikan secara elektronik. Dispendukcapi Kabupaten Pasuruan memulai inovasi tersebut pada awal tahun 2020. Kios e-Pak Ladi adalah langkah konkret dari Pemerintah Kabupaten Pasuruan guna meningkatkan pelayanan masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan. Kios e-Pak Ladi terpasang di Kantor Desa dan Kelurahan dengan tujuan masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika hendak mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan di Kios e-Pak Ladi mencakup pengurusan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI).

3. Pelayanan Publik

Pengertian daripada pelayanan publik adalah usaha yang dilaksanakan oleh seseorang individu atau kelompok kolektif maupun instansi tertentu dengan memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan. Pelayanan diberikan kepada masyarakat atau yang memiliki hak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan prinsip tidak membedakan satu dengan yang lain.

Pada hal lain, pelayanan publik menjadi suatu upaya yang dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti berupa jasa dan barang. Dilakukan hal ini mengacu pada ketentuan perundang-undangan. Dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Birokrasi merupakan motor dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara luas dan menyeluruh. Menggunakan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat, sehingga

kualitas pelayanan menjadi tumpuan masyarakat karena merupakan salah satu hak yang harus didapat. Meskipun, fakta di lapangan sering terjadi dan ditemukan adanya keluhan sistem dan SDM yang belum fit sepenuhnya. (Duhita, 2018).

1.6 Definisi Operasional

A. Efektivitas Program Kios e-Pak Ladi Dalam Menunjang Kemudahan

Akses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Indikator efektivitas dalam sebuah organisasi tidaklah sederhana, karena efektivitas dikaji dari beberapa sudut pandang dan tergantung kepada siapa yang dapat menilai kemudian menginterpretasikannya. Jika kita lihat dari sudut pandang produktivitas, maka seorang manajer produksi akan memberi pemahaman bahwa suatu efektivitas adalah kualitas dan kuantitas barang serta jasa.

Perbandingan juga diukur pada tingkat efektivitas antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil konkret yang sudah diwujudkan. Namun, usaha pekerjaan yang telah dilaksanakan tidak tepat sehingga menjadi sebab tujuan tidak dapat tercapai, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Kriteria mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Duncan yang dikutip oleh Richard M. Steers dalam buku yang berjudul “Efektivitas Organisasi” menjadi ukuran sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian merupakan upaya dari meraih tujuan dan harus dipandang sebagai sebuah proses. Maka dari itu, agar dapat mencapai tujuan akhir dapat terjamin, diperlukan tahapan, dalam arti mempunyai bagian-bagian maupun dalam arti periodisasinya. Pencapaian juga terpengaruhi oleh beberapa faktor, seperti : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.

2. Integrasi

Integrasi memiliki pengertian sebuah tingkat kemampuan organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan keragaman tipe organisasi. Integrasi juga berkaitan erat dengan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi yaitu sebuah kemampuan organisasi agar menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakanlah tolak ukur proses pengadaan tenaga kerja profesional.

B. Tahapan Keseluruhan Kios e-Pak Ladi Dalam Menunjang Kemudahan Akases Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan tahap awal pendekatan yang dilakukan kepada pemerintah Desa atau Kelurahan beserta masyarakat Kabupaten Pasuruan untuk memahami bagaimana alur pelayanan Kios e-Pak Ladi. Tujuan yang paling penting adalah peran dan kesadaran masyarakat bersama pemerintah Desa atau Kelurahan untuk mengetahui pentingnya memperhatikan dokumen kependudukan agar masyarakat mendapatkan hak-hak nya dalam pengurusan pelayanan lain seperti BPJS dan SKCK.

2. Pelayanan Kios e-Pak Ladi

Program Kios e-Pak Ladi merupakan penerapan program berbasis IT (Informasi Teknologi) dalam pengurusan administrasi kependudukan. Setelah beberapa wilayah Desa dan Kelurahan dilakukan sosialisasi sebagai informasi awal kepada masyarakat Kabupaten Pasuruan. Langkah selanjutnya dengan dibukanya sarana dan pra sarana pendukung pelayanan kependudukan, kemudian pemerintah Desa dan Kelurahan dapat menggunakan fasilitas publik tersebut untuk melayani keperluan administrasi kependudukan masyarakat.

Dengan adanya penjelasan terkait alur pengajuan dokumen melalui sistem Kios e-Pak Ladi masyarakat dapat dengan mudah mengajukan dokumen dengan melengkapi beberapa persyaratan yang harus dibawa pada saat mengajukan kepengurusan dokumen di Desa atau Kelurahan. Berikut terkait dengan alur kepengurusan dokumen kependudukan :

- 1) Pemohon melengkapi persyaratan pengajuan lalu menyerahkan berkas kepada petugas di kantor Desa/Kelurahan.
- 2) Berkas di terima oleh petugas Desa/Kelurahan untuk diajukan kepada Dispendukcapil.

- 3) Setelah berkas pengajuan terkirim ke petugas dinas, berkas kemudian melalui proses input data yang sesuai dengan pengajuan pemohon.
- 4) Setelah dokumen di input oleh petugas maka berkas akan diverifikasi dan diajukan dengan tujuan kepala dinas untuk melalui proses TTE.
- 5) Berkas yang sudah di approve dan TTE kepala dinas langsung bisa di cetak di Desa atau Kelurahan menggunakan aplikasi Kios e-Pak Ladi dan diserahkan kembali kepada pemohon.

3. Faktor Penghambat

Dalam kios e-Pak Ladi pelayanan administrasi kependudukan, terdapat hal-hal yang mempengaruhi jalannya pelayanan administrasi tersebut. Ada 2 masalah yang terkini ditemukan pada kios e-Pak Ladi, antara lain :

- a) Sosialisasi yang belum maksimal antara masyarakat dengan pengetahuan mengenai prosedur kios e-Pak Ladi itu sendiri. Dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan, masih banyak masyarakat yang belum memahami dan kemudian petugas di Kelurahan dan Desa juga tidak mampu menjelaskan dengan detail dan sederhana. Pengumpulan berkas yang kurang adalah salah satu memicu terhambatnya implementasi kios e-Pak Ladi sendiri.
- b) Sarana dan Prasarana di dalam sistem sering juga mengalami permasalahan. Hal ini terjadi karena pembaharuan dari Dispendukcapil mengalami gangguan pada server. Kemudian, jaringan internet pada Kantor Desa tertentu juga lamban terutama wilayah yang berada di sekitar lereng pegunungan sehingga menyebabkan koneksi internet tidak stabil.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus dan penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Pengertian dari penelitian kualitatif adalah suatu analisis deskriptif yang menjelaskan dengan mengedepankan fakta. Studi kasus adalah penelitian secara empiris yang menyelidiki fenomena serta konteks kehidupan yang konkret yang mana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak sinkron dan terjadi suatu multisumber.(Yin, 1981). Sedangkan tujuan dari penelitian deskriptif adalah uraian dan gambaran dari hasil penelitian secara sistematis,

faktual dan akurat yang relevan terjadi di lapangan menyesuaikan dengan keterkaitan fenomena penelitian. (Prasanti, 2018).

1.7.2 Sumber Data

Peneliti menggunakan dua sumber data dalam penelitian yang dilakukan dilapangan yaitu :

1.7.2.1 Data Primer

Peneliti secara maksimal mengumpulkan sumber data primer dari informan penelitian dengan melalui metode wawancara. Data yang diambil peneliti dapat dengan memberikan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan kemudian diajukan secara langsung, kemudian peneliti juga menyiapkan beberapa kuisioner untuk menjadi bahan melakukan pengkajian terhadap objek daripada penelitian. Peneliti melakukan wawancara ini dalam lingkup bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Bidang pemanfaatan dan Inovasi, Sekretariat serta masyarakat yang mengajukan layanan di kantor Kelurahan atau Desa.

1.7.2.2 Data Sekunder

Data primer yang diperoleh memerlukan data pendukung yang peneliti ambil dan kemudian disebut dengan data sekunder yang didapatkan secara tidak langsung. Dokumen dari data sekunder didapatkan dari pihak kedua yang mengetahui informasi berkaitan dengan artikel jurnal yang relevan, dokumen resmi milik pemerintah, serta website resmi dan dokumen paparan berkaitan dengan kios e-Pak Ladi.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data peneliti lakukan untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh data. Maka dari itu, dalam melakukan penelitian ini menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sementara kegiatan yang perlu dilakukan dalam tahap pengumpulan data adalah :

a) Observasi

Kegiatan ini adalah aktivitas pemusatan perhatian kepada objek yang sedang peneliti kaji dengan menggunakan indra yang dimiliki. Creswell (2010:267) berpendapat bahwa kegiatan observasi dalam penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk pengamatan dimana peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu. Objek yang diamati tentu mereka yang ada dalam lokasi penelitian tersebut dan tentunya memiliki peran atau hubungan dengan tempat penelitian.

Peneliti melakukan pengamatan bebas pada objek penelitian dan mencatat apa yang sesuai dengan kajian yang diteliti, serta melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan. Pengamatan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Elektronik Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi serta melengkapi data yang akurat, sumber yang tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Teknik wawancara pada penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur yaitu proses wawancara menggunakan kuisisioner (rangkaiannya pertanyaan terbuka) yang berasal dari pengembangan topik sehingga dalam mengajukan pertanyaan peneliti lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Adapun wawancara dilakukan dengan pedoman wawancara. Peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan informasi yang dibutuhkan serta dalam penggalan informasi dapat dilakukan secara mendalam.

Peneliti dapat memperoleh suatu informasi yang berkonsekuen terhadap suatu objek yang menjadi bahan kajian.

c) Studi Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi kegiatan penelitian dengan menggunakan foto atau gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian.

d) Tinjauan Literatur

Maksud dari tinjauan literatur, seseorang secara sistematis mencoba untuk dapat membaca literatur yang relevan dalam sebuah subjek, mewawancarai pakar, mengorganisir, mensintesis, dan meniali dengan kritis sejumlah julatan (range) informasi. (Sulistyo-Basuki, 2006: 220).

1.7.4 Subjek Penelitian

Informan yang peneliti jadikan sumber dalam menggali data atau informasi dalam penelitian merupakan subjek dari penelitian. Peneliti juga mengharapkan pihak yang mnejadi subjek memiliki kemampuan dan memahami terkait tema riset yang akan dikaji, untuk dapat menjawab pertanyaan yang akan diajukan. Subjek penelitian dalam implementasi kios e-Pak Ladi antara lain :

Tabel 1.1 Subjek Penelitian

Key Information	:	Bidang Pengelolaan Informasi Admisnistrasi Kependudukan (PIAK) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Sekretariat
Supoorting Informan	:	Pemohon yang mengajukan kepengurusan dokumen kependudukan melalui e-Pak Ladi

1.7.5 Lokasi Penelitian

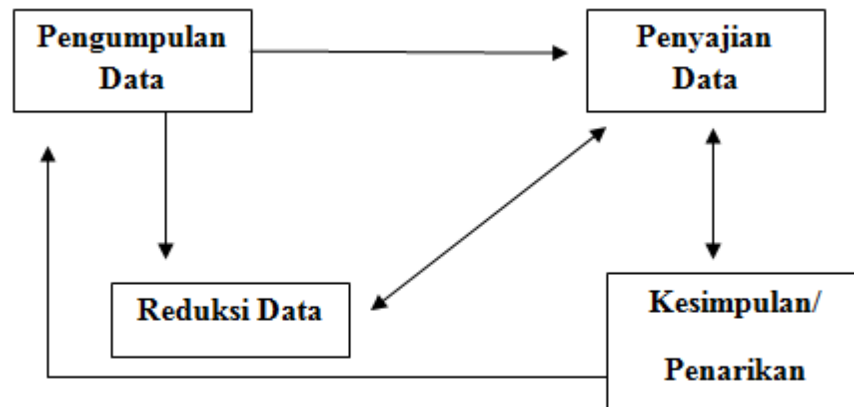
Peneliti malakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis Data kualitatif menurut Bodgan dan Biklen (Moleong, 2005) merupakan suatu upaya yang dilakukan melalu pengerjaan data, mengorganisir, dapat efektif memilah data menjadi satuan untuk dikelola, mensintesiskan,

menemukan pola, menemukan hal penting dan apa yang dipelajari, kemudian memutuskan apa yang hendak disampaikan.

Peneliti menggunakan teknik analisis data bersifat deskriptif sehingga digambarkan dengan kata-kata, atau kalimat untuk membandingkan antara data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut aktivitas analisis data ; *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *coclusion drwaing* (verivikasi). Komponen tersebut adalah siklus yang memiliki kelangsungan secara terus-menerus mulai dari pengumpulan, reduksi, penyajian data, kesimpulan dan verivikasi. Siklus tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1: Komponen Dalam Analisis Data

a. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Peneliti mengumpulkan data yang dicatat. Kemudian hasil catatan tersebut dideskripsikan, lalu dibuat catatan refleksi yang berisi komentar atau penafsiran peneliti atas data yang diperoleh.

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Harus dapat memilih data yang relevan, penting, dan data yang tidak dibutuhkan dalam penjelasan yang menjadi sasaran analisis. Pada data yang sudah terpilih, sesuai dengan tujuan kemudian digunakan untuk menampilkan pada hasil dan pembahasan. Setelah dipilih, data kemudian dilakukan penyederhanaan agar terfokus, klasifikasi, dan abstraksi data.

c. Sajian Deskripsi Data (*Data Display*)

Disajikan data dengan cara deskriptif tentang hal yang ditemukan pada analisis. Sajian deskriptif diwujudkan dalam narasi dengan alur sistematis. Diharapkan dengan alur sistematis dapat menuturkan dengan rigit analisa data tersebut.

d. Penyimpulan/Penarikan Kesimpulan (*Conclusion/Verification*)

Kesimpulan ditarik oleh peneliti dari verifikasi adalah upaya mencari makna dari komponen data yang disajikan dengan pola, keteraturan, penjelasan konfigurasi, dan hubungan sebab-akibat.

