

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Identitas digital menggambarkan individu dalam konteks aplikasi digital yang terkait dengan status mereka sebagai penduduk. Identitas ini berfungsi untuk membuktikan identitas seseorang melalui verifikasi data, memastikan kepemilikan identitas digital. Selain itu, identitas digital digunakan untuk autentikasi, dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR code guna memastikan bahwa pemilik identitas tersebut sah. Tujuan identitas digital adalah untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi, memaksimalkan digitalisasi data kependudukan, serta memudahkan dan mempercepat layanan publik atau swasta secara digital.

Di Indonesia, konsep identitas digital (e-ID) mulai diimplementasikan dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, yang kemudian direvisi oleh Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 mengenai penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional. Pasal 2 ayat (1) dari Perpres ini menetapkan bahwa pemerintah harus menyediakan perangkat keras, perangkat lunak, serta blanko KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan kode keamanan dan rekaman elektronik, serta memberikan pelatihan teknis terkait pelayanan KTP berbasis NIK yang berbasis teknologi informasi. Pada Pasal 6 ayat (1), disebutkan bahwa KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi

identitas penduduk, sementara ayat (2) menyatakan bahwa rekaman elektronik tersebut berisi biodata, tanda tangan, foto, dan sidik jari penduduk.

Identitas digital merupakan salah satu penerapan konsep *e-government* dalam pelayanan publik. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi, termasuk internet dan World Wide Web, oleh pemerintah dalam penyampaian informasi dan layanan publik, salah satunya dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang diubah oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi kependudukan untuk keperluan pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Negara Kesatuan Republik Indonesia, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, memiliki kewajiban untuk melindungi dan mengakui status hukum atas peristiwa kependudukan dan kejadian penting yang dialami oleh penduduknya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan perwujudan amanat Pasal 26 ayat (3) UUD 1945, bertujuan untuk menciptakan ketertiban administrasi kependudukan melalui pembangunan database kependudukan nasional yang akurat dan legalitas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Administrasi Kependudukan sebagai sistem diharapkan dapat memenuhi hak administratif penduduk dalam layanan publik serta memberikan perlindungan terkait penerbitan dokumen kependudukan tanpa

diskriminasi, didukung oleh peran aktif pemerintah pusat dan daerah. Implementasi e-KTP saat ini adalah bagian dari upaya untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi data kependudukan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan nasional.

Negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan pemerintah adalah keharusan untuk menjawab harapan dan tuntutan warga negara atas peningkatan pelayanan publik, termasuk pelayanan e-KTP.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, mencakup barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. E-KTP menjadi sangat penting dalam beberapa tahun terakhir karena masyarakat Indonesia menghadapi masalah administrasi kependudukan, seperti adanya penduduk yang sudah meninggal tetapi masih terdaftar sebagai pemilih, kepemilikan KTP ganda yang berpotensi menimbulkan masalah dalam pemilihan umum, serta penyalahgunaan KTP oleh pelaku kriminal.

Implementasi e-KTP tidaklah mudah, karena melibatkan jutaan penduduk Indonesia. Kesuksesan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sangat bergantung pada Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang bersifat unik dan tidak dapat dipindahtangankan. NIK berlaku

untuk semua usia, dan setiap pemegang e-KTP hanya memiliki satu NIK yang tercatat secara lengkap dalam SIAK. Data dalam e-KTP lebih komprehensif dibandingkan KTP konvensional, dengan 4 chip yang menyimpan informasi lengkap pemegangnya, mirip dengan kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memainkan peran penting dalam memperkuat hak kewarganegaraan dan mendukung efektivitas pembangunan. Pemerintah memfasilitasi peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta meningkatkan akurasi data kependudukan demi mendukung pembangunan daerah, sebagaimana tertuang dalam RPJMD Papua 2018-2023. Hal inilah yang mendasari pentingnya pelayanan e-KTP di seluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Keerom, Papua.

Kabupaten Keerom Papua dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002. Kondisi geografisnya khas, dengan sebagian besar wilayahnya berupa pegunungan di bagian barat dan penduduknya tinggal di lereng-lereng dan lembah kecil, terpencar dan terisolasi. Dataran rendah hanya ada di bagian utara dan selatan, dengan tingkat aksesibilitas yang sangat rendah, sehingga sulit dijangkau dibandingkan wilayah lainnya di Papua.

Terkait layanan e-KTP, belum semua penduduk di Kabupaten Keerom memiliki e-KTP. Data kepemilikan e-KTP di Kabupaten Keerom hingga tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah penduduk yang memiliki e-KTP tahun 2022

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Wajib KTP			Memiliki e-KTP		
		L	P	Jml	L	P	Jml	L	P	Jml
1.	Waris	1.988	1.896	3.884	1.242	1.187	2.429	978	953	1.931
2.	Arso	8.609	7.809	16.418	6.040	5.496	11.536	5.524	5.03	10.558
3.	Senggi	1.438	1.226	2.664	920	824	1.744	810	709	1.519
4.	Web	824	686	1.510	527	406	446	435	324	759
5.	Skanto	9.052	8.291	17.343	6.800	6.166	12.966	6.215	5.603	11.818
6.	Arso Timur	2.063	1.699	3.762	1.353	1.072	2.425	1.177	918	2.095
7.	Towe	710	609	1.319	432	378	810	195	117	312
8.	Arso Barat	6.326	5.885	12.211	4.629	4.266	8.895	4.224	3.891	8.115
9.	Mannem	2.283	2.037	4.320	1.642	1.443	3.085	1.457	1.263	2.720
10.	Yaffi	835	637	1.472	531	370	901	465	296	761
11.	Kaisenaar	252	222	474	168	147	315	79	26	105
Jumlah		34.380	30.997	65.377	24.284	21.755	46.039	21.559	19.134	40.693

Sumber: SIAK Kabupaten Keerom, 2022.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa penduduk laki-laki Kabupaten Keerom yang wajib memiliki KTP berjumlah 24.284 orang dan yang sudah memiliki e-KTP berjumlah 21.559 orang, dengan demikian yang belum memiliki e-KTP berjumlah 2.725, sedangkan penduduk perempuan Kabupaten Keerom yang wajib memiliki KTP berjumlah 21.755 dan yang sudah memiliki e-KTP berjumlah orang 19.134, dengan demikian yang belum memiliki e-KTP berjumlah 2.621 orang.

Dibandingkan Kabupaten sekitar yaitu Kota Jayapura dan Kabupaten Jayapura kepemilikan e-KTP sudah 100% (seratus persen), sedangkan Kabupaten Keerom baru 88% (delapan puluh delapan persen). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.
Perbandingan Kepemilikan e-KTP

No.	Kabupaten/Kota	Kepemilikan e-KTP (%)
1.	Kota Jayapura	100
2.	Kabupaten Jayapura	100
3.	Kabupeten Keerom	88

Sumber Dinas Sosial Dan Kependudukan Provinsi Papua

Berdasar kondisi tersebut dapat diketahui masih terdapat banyak sekali masyarakat Kabupaten Keerom yang belum memiliki e-KTP, yang hal ini mengindikasikan bahwa proses pembuatan E-KTP di Kabupaten Keerom belum maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2022) menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan metode baru yang diadopsi pemerintah untuk membangun database kependudukan nasional, memberikan identitas penduduk dengan menggunakan sistem biometrik. Hal ini memungkinkan setiap pemegang e-KTP terhubung ke satu basis data nasional. Penyelenggaraan administrasi kependudukan, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bertujuan untuk mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di tingkat nasional dan memberikan pelayanan yang profesional dan berbasis teknologi informasi. Untuk mencapai tujuan utama administrasi kependudukan ini, diperlukan penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis NIK secara

nasional (e-KTP) bagi seluruh penduduk yang wajib memiliki KTP. Diharapkan bahwa penggunaan e-KTP berjalan dengan lancar karena manfaatnya yang besar, baik bagi pemerintah maupun masyarakat dalam hal penyediaan dan pemanfaatan layanan publik.

Pelaksanaan e-KTP dianggap sangat sesuai dengan rencana pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi, yang akan menghasilkan data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. E-KTP merupakan KTP nasional yang telah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010, perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional. Pemerintah perlu melaksanakan program ini dengan baik agar dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dari lembaga pemerintah dan swasta, karena e-KTP dibuat dengan sistem komputerisasi yang diharapkan lebih mudah, cepat, dan akurat dalam penggunaannya. Kebijakan program e-KTP dirancang untuk menciptakan ketertiban administrasi, memberikan manfaat bagi masyarakat, bangsa, dan negara.

Program e-KTP di Indonesia dimulai pada tahun 2009 dengan menunjuk empat kota sebagai proyek percontohan nasional, yaitu Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar, sesuai dengan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri nomor

471.13/3350/MD tentang pelaksanaan e-KTP berbasis NIK Nasional di kota-kota tersebut. Sementara itu, peluncuran program di kabupaten/kota lain secara resmi dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri pada Februari 2011, dengan pelaksanaan yang dibagi dalam dua tahap. Tahap pertama berlangsung dari tahun 2011 hingga 30 April 2012, mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Tahap kedua mencakup 105 juta penduduk di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir tahun 2012 ditargetkan bahwa 172 juta penduduk telah memiliki e-KTP, dan proses perekaman data penduduk terus berlanjut hingga seluruh penduduk yang wajib memiliki KTP terdaftar. Sejak diluncurkan pada tahun 2011 hingga saat ini, program e-KTP terus dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Hasanah, 2022).

Kurang lebih sepuluh tahun program e-KTP ini diterapkan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan. Sebagaimana disebutkan di atas, di Kabupaten Keerom pelayanan e-KTP kepada masyarakat belum maksimal yang ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP. Belum maksimalnya pelayanan e-KTP tersebut tentunya tidak terlepas dari kendala-kendala. Berdasar uraian ini dan latar belakang tersebut di atas, penyelesaian kendala-kendala pelayanan e-KTP di wilayah Kabupaten Keerom adalah urgen. Adapun masalah penelitian yang akan dikembangkan adalah “Bagaimana cara meningkatkan kepemilikan e-KTP di Kabupaten Keerom. Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian:

1. Mengapa cakupan e-KTP belum maksimal.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah mencermati latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom?
2. Kendala-kendala apa yang dihadapi dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom?

1.3. Tujuan Penelitian

Berpegang pada perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan Administrasi Publik khususnya Manajemen Pelayanan Publik.

2. Sebagai sumbangan pemikiran penulis terkait pelayanan publik dalam pembuatan *E-KTP* di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom yang diharapkan berguna bagi para akademisi dan pembaca sekalian.
3. Menambah bahan bacaan di perpustakaan berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik, khususnya tentang pelayanan publik dalam pembuatan *E-KTP* di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Jurnal Penelitian Terdahulu

- 1.5.1.1. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Volume 10 Nomor 1 Tahun 2019: 45-49, Oleh Ardi Muhamad Sidik, dengan judul “Implementasi Kebijakan Program Pelatihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Kota Sukabumi”.

Jurnal tersebut di atas berisi penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut Edward III. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan dan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung implementasinya, dengan informan berjumlah 6 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Prosedur pengujian validitas data dilakukan dengan triangulasi proses analisis data sumber menggunakan model yang diusulkan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa 1. Implementasi kebijakan program pelatihan kerja di kota Sukabumi berdasarkan teori Edward III yang menyangkut dimensi Komunikasi, Sumberdaya Disposisi, Struktur birokrasi, bahwa pada masing-masing dimensi masih terdapat kekurangan atau belum optimal dalam pengimplementasiannya; 2. Faktor pendukung dari kebijakan ini adalah: (1) Adanya sumber hukum yaitu dalam Perwal Nomor 71 Tahun 2016 tentang UPT BLK pada Dinas Tenaga Kerja, (2) adanya dukungan dari pihak luar yang terlibat dan instansi terkait yang mendukung dan memfasilitasi, kejelasan informasi yang juga mendukung terlaksananya program pelatihan tersebut. (3) komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan; dan Faktor penghambat dari kebijakan ini yang dihadapi adalah: (1) kurangnya sumber daya manusia dari Staf kepegawaian/instruktur kepelatihan dalam menjalankan program pelatihan. (2) kurangnya infrastruktur yang berupa sarana prasarana yang kurang memadai, (3) kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan program pelatihan kerja. (4) penentuan kuota pelatihan tidak sebanding dengan jumlah pencari kerja yang ada.

- 1.5.1.2. *Jurnal Masalah-Masalah Sosial Aspirasi*, Volume 10 Nomor 1, 2019: 61-75, oleh Indrawaty Gita dan Mohammad Mulyadi, berjudul “Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas (P3BK) di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi”.

Penelitian ini menjelaskan implementasi kebijakan P3BK di Kecamatan Pondok Melati, Kota Bekasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif, di mana data diperoleh melalui wawancara dengan pelaksana program swakelola P3BK, kemudian dianalisis menggunakan Model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program ini berjalan dengan baik, didukung oleh beberapa faktor, antara lain: (1) komunikasi, yang mencakup penyaluran informasi yang efektif, kejelasan yang baik mengenai kebijakan P3BK oleh pelaksana kegiatan, serta konsistensi dalam memberikan arahan; (2) sumber daya, di mana SDM pelaksana program dinilai cukup kompeten dan mampu; (3) disposisi atau sikap pelaksana P3BK, yang menunjukkan kapasitas dan kapabilitas yang memadai serta dedikasi yang tinggi; dan (4) struktur organisasi atau birokrasi, yang menunjukkan bahwa telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelaksanaan P3BK, di mana masing-masing pelaksana program memahami dan melaksanakan SOP tersebut dengan baik, serta fragmentasi birokrasi yang telah berjalan secara efektif.

- 1.5.1.3. *e Jurnal Katalogis*, Volume 4 Nomor 4, April 2016: 156-165, oleh Abdul Rahman Rauf, dengan judul “Implementasi Kebijakan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara”.

Penelitian ini membahas tentang penerapan kebijakan penggunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dan tantangan yang dihadapi selama proses tersebut. Melalui metode yang telah ditetapkan, penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis data untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas dan kendala yang ada dalam penerapan e-KTP di daerah tersebut.

1.5.2. Manajemen Pelayanan Publik

1. Manajemen

Manajemen merupakan sebuah proses atau struktur yang melibatkan pengarahan suatu kelompok individu menuju pencapaian tujuan organisasi atau tujuan yang spesifik. Menurut Hasibuan (2009:1), istilah "manajemen" berasal dari kata "to manage," yang berarti mengatur. Pengaturan ini dilakukan melalui serangkaian proses yang didasarkan pada urutan fungsi-fungsi manajemen. Dengan demikian, manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Secara umum, manajemen dapat dipahami sebagai ilmu dan seni dalam mengelola penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Beberapa ahli memberikan definisi mengenai manajemen, seperti yang diungkapkan oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) dalam Siswanto (2011:2): "Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi

serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.” Menurut Stoner dan Wankel, ada empat poin penting dalam manajemen yang baik, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Sebaliknya, Terry dan Rue dalam Syaifiie (2006:49) mendefinisikan manajemen sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang "manager" atau pengelola dengan tujuan tertentu, yang tidak dapat dilihat secara fisik tetapi dapat diukur melalui hasil atau "output" yang dihasilkan, serta kepuasan yang diperoleh dari hasil kerja dan produk atau jasa yang lebih baik.

Menurut Terry dan Rue dalam Syaifiie (2006:49), ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen, antara lain:

- a. **Pendekatan Proses Operasional:** Dalam pendekatan ini, manajemen dianalisis dari perspektif apa yang dilakukan manajer untuk memenuhi peran mereka. Kegiatan ini membentuk proses yang dikenal sebagai manajemen, dan pendekatan ini sering digunakan karena membantu mengembangkan pemikiran manajemen dan menentukan bentuk manajemen yang lebih mudah dipahami.
- b. **Pendekatan Sistem Sosial:** Pendekatan ini melihat manajemen sebagai sistem sosial, berorientasi pada interaksi antara berbagai kelompok sosial dan hubungan budayanya. Dalam pandangan ini, organisasi dianggap sebagai organisme sosial yang dipengaruhi oleh interaksi antara anggotanya. Pendekatan ini juga mempertimbangkan kelahiran dan

fungsi "organisasi informal" yang muncul sebagai akibat dari kekuatan sosial, serta memperhitungkan pertimbangan etika dan pengaruh masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengelola sumber daya yang ada, sehingga dapat mencapai target, sasaran, atau tujuan yang telah ditetapkan melalui kerjasama yang baik di antara karyawan. Selain itu, manajemen juga perlu mendorong individu dalam organisasi untuk berinovasi, menciptakan ide-ide baru, dan menjadikan manajemen serta organisasi lebih modern dan fleksibel mengikuti perkembangan zaman.

2. Pentingnya Manajemen

Menurut Hasibuan (2009:3), kemampuan manusia pada dasarnya terbatas (dari segi fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian), sementara kebutuhannya tidak terbatas. Upaya untuk memenuhi kebutuhan di tengah keterbatasan kemampuan ini mendorong manusia untuk membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian ini, terbentuklah kerjasama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam konteks ini, pekerjaan yang berat dan sulit dapat diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Hasibuan (2009:3) menekankan bahwa manajemen itu penting karena:

- a. Pekerjaan seringkali sulit dan tidak dapat dilakukan sendiri, sehingga perlu adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab.
- b. Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada penerapan manajemen yang baik.
- c. Manajemen yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan hasil dari semua potensi yang ada.
- d. Manajemen yang baik dapat mengurangi pemborosan.
- e. Manajemen menetapkan tujuan dan berusaha mencapainya dengan memanfaatkan 6M: men, money, methods, machine, materials, dan market.
- f. Manajemen diperlukan untuk pertumbuhan dan kemajuan.
- g. Manajemen membantu pencapaian tujuan secara teratur.
- h. Manajemen berfungsi sebagai pedoman untuk pemikiran dan tindakan.
- i. Manajemen dibutuhkan dalam setiap bentuk kerjasama di antara sekelompok orang.

Manajemen sangat krusial dalam mengatur seluruh kegiatan, baik di lingkungan rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan, pemerintahan, dan lain-lain. Melalui manajemen yang baik, kerjasama akan terjalin secara harmonis, saling menghormati, dan mencintai, sehingga tujuan optimal dapat dicapai. Pentingnya peran manajemen dalam kehidupan manusia mendorong

kita untuk mempelajari, memahami, dan menerapkannya demi masa depan yang lebih baik.

3. Tujuan Manajemen

Manajemen sangat penting di setiap organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha yang dilakukan akan menjadi sia-sia dan pencapaian tujuan akan menjadi lebih sulit (Handoko, 2003: 6). Ada tiga alasan utama mengapa manajemen diperlukan, yaitu: 1) untuk mencapai tujuan; 2) untuk menjaga keseimbangan antara tujuan yang mungkin saling bertentangan; 3) untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam operasional.

4. Pelayanan

“Pelayanan berasal dari kata ‘layan’, yang berarti membantu menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain untuk melakukan aktivitas melayani. Secara mendasar, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia” (Sinambela, 2010: 3).

Moenir H.A.S (2001:27) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga standar dapat ditetapkan baik dari segi waktu yang dibutuhkan maupun hasil yang dicapai. Dengan adanya standar tersebut, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan bagi pihak-pihak yang menerima pelayanan.

5. Pelayanan Publik

Berdasarkan penjelasan tersebut, konsep pelayanan merujuk pada cara yang dilakukan untuk memberikan jasa atau layanan kepada individu yang membutuhkannya. Secara etimologis, istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "public," yang berarti masyarakat, umum, rakyat, dan kebutuhan umum. Dalam bahasa Indonesia, "publik" mengacu pada orang banyak. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang membantu masyarakat (stakeholders) dalam memperoleh layanan dan saran yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Selain konsep pelayanan di atas, untuk memahami konsep pelayanan publik, kita juga perlu memahami konsep publik itu sendiri. Inu Kencana mendefinisikan publik sebagai “sekelompok orang yang memiliki kesamaan dalam pikiran, perasaan, harapan, dan tindakan yang berdasarkan pada norma dan nilai yang mereka anut. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk kelompok masyarakat yang bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik” (Sinambela, 2006: 5).

H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah “layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat” (Ridwan dan Sudrajat, 2017: 19).

Pelayanan publik di seluruh provinsi serta kabupaten/kota di Indonesia telah mendapatkan landasan konstitusional, diatur dalam Pasal 18A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945. Ketentuan dalam Pasal 18A tersebut kemudian diimplementasikan melalui Undang-Undang Pelayanan Publik. Dengan demikian, Undang-Undang Pelayanan Publik seharusnya dapat menerjemahkan dan mengimplementasikan esensi dari Pasal 18A UUD NRI 1945. Dalam hal ini, ketentuan pasal ini harus mencakup prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan terlaksananya pelayanan masyarakat yang lebih bermanfaat bagi masyarakat.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merumuskan bahwa “pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan definisi tersebut, tugas utama setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (public service) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (public welfare) sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Busrizalti, 2013: 140).

Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan publik seharusnya memiliki standar yang berbeda antara satu daerah dengan daerah lain, dengan mempertimbangkan kondisi dan situasi yang berbeda. Mengacu pada pengertian pelayanan publik di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik mencakup semua bentuk jasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab institusi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggaraan layanan publik kepada masyarakat oleh aparat pemerintah, baik di pusat maupun daerah.

Menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-haknya. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan layanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik dan menginformasikan secara tepat kepada publik tentang pilihan yang ada serta cara mengakses layanan yang telah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut (Moenir, 2001:13):

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan harus jelas dan diketahui dengan pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Jika pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mahal, maka instansi pemerintah terkait wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut serta dalam penyelenggaraan.

Proses kegiatan pelayanan diatur dengan prinsip-prinsip pelayanan yang mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut. Prinsip pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. **Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan publik harus tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan:** Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta penyelesaian keluhan atau masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.

- c. **Kepastian waktu:** Pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi:** Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. **Keamanan:** Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab:** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
- g. **Kelengkapan sarana dan prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. **Kemudahan akses:** Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan:** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. **Kenyamanan:** Lingkungan pelayanan harus tertib, rapi, bersih, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan mencakup:

- a. **Prosedur pelayanan:** Kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- b. **Waktu penyelesaian:** Waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan harus jelas.
- c. **Biaya pelayanan:** Biaya atau tarif pelayanan harus wajar dan terperinci, serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
- d. **Produk pelayanan:** Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, bebas dari kesalahan teknis.
- e. **Sarana dan prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi layanan:** Kompetensi petugas harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap yang diperlukan.

Standar pelayanan ini berfungsi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja penyelenggara. Dengan adanya standar

dalam kegiatan pelayanan publik, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, dengan proses yang memuaskan dan tidak menyulitkan.

Pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan, sehingga terdapat berbagai jenis pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis-jenis pelayanan publik antara lain:

- a. **Pelayanan administratif:** Pelayanan ini menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan dokumen resmi lainnya.
- b. **Pelayanan barang:** Ini adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai barang yang digunakan oleh publik, seperti penyediaan listrik, air bersih, dan jaringan telepon.
- c. **Pelayanan jasa:** Pelayanan ini menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:

- a. **Fungsional:** Pola pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan yang dimiliki.

b. Terpusat: Pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara lainnya yang terkait.

C. Terpadu:

1) **Terpadu satu atap:** Diselenggarakan dalam satu tempat dengan berbagai jenis pelayanan yang tidak terkait dan dilayani melalui beberapa pintu.

2) **Terpadu satu pintu:** Diselenggarakan di satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) **Gugus tugas:** Petugas pelayanan, baik secara individu maupun dalam bentuk tim, ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi tertentu.

1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Adiministrasi Kependudukan

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk merapikan dan menertibkan penerbitan dokumen kependudukan.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyatakan bahwa pemerintah kabupaten/kota memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam

menyelenggarakan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan oleh bupati/walikota dengan wewenang yang meliputi:

1. Koordinasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan;
2. Pembentukan instansi pelaksana yang berfokus pada tugas dan fungsi di bidang administrasi kependudukan;
3. Pengaturan teknis untuk pelaksanaan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pembinaan dan sosialisasi tentang administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan pelayanan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan;
6. Penugasan kepada desa untuk menjalankan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
7. Penyediaan data kependudukan tingkat kabupaten/kota yang bersumber dari data yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian terkait dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
8. Koordinasi pengawasan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, untuk mengatur urusan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota, dibentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain itu, Pasal 26 huruf i Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

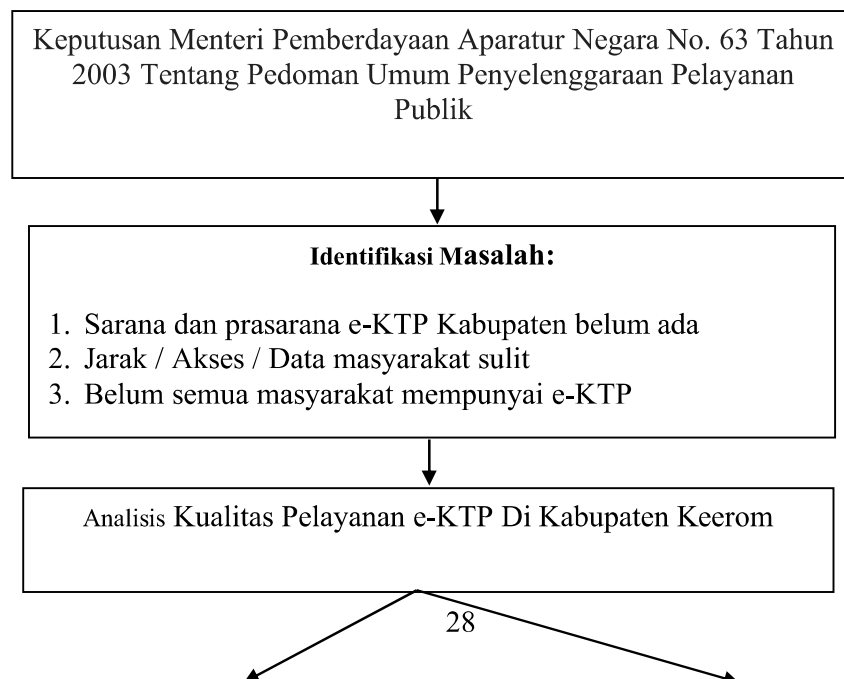
Kabupaten/Kota bertugas untuk melaksanakan pelayanan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting secara aktif.

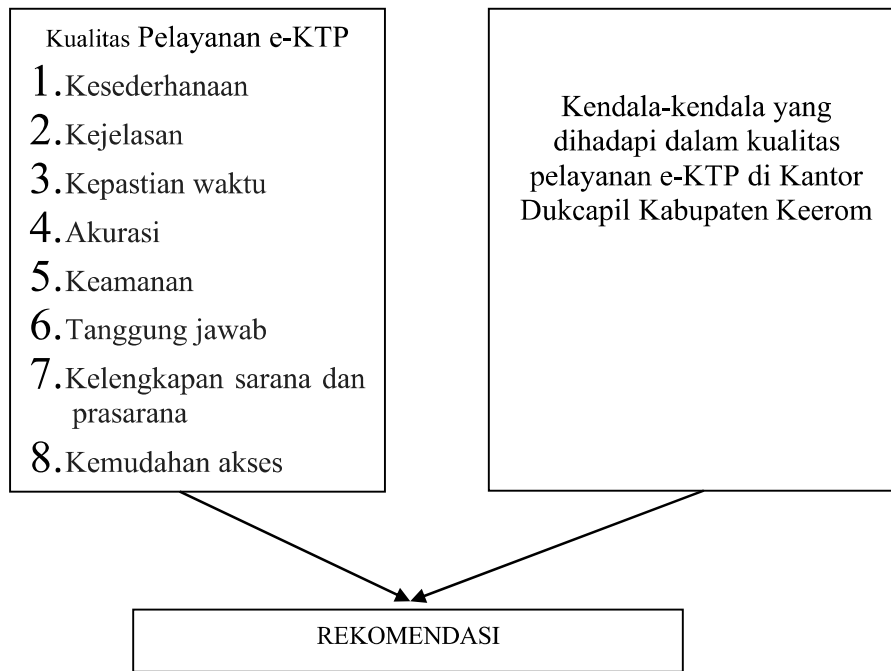
Menurut Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, atau KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan chip sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP-el merupakan inovasi dari pemerintah untuk membangun database kependudukan nasional yang memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik. Setiap pemilik KTP-el dapat terhubung ke dalam satu database nasional. Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006, bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional serta memenuhi standar teknologi informasi. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan penerapan KTP yang berbasis NIK secara nasional (KTP Elektronik) bagi setiap penduduk yang wajib memiliki KTP. Diharapkan pemanfaatan KTP-el dapat berjalan efektif karena memiliki fungsi dan manfaat yang signifikan bagi pemerintah serta masyarakat dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam tesis ini dapat penulis jelaskan dalam gambar 1 sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran





1.7. Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian merinci aspek-aspek yang akan dieksplorasi oleh peneliti untuk menggambarkan masalah yang ada di lapangan sebagai objek studi. Penggunaan fenomena penelitian bertujuan untuk membantu peneliti dalam proses berpikir dan menyesuaikan teori yang telah disampaikan. Adapun fenomena yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

A. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom			
No.	Fenomena	Sub Fenomena	Operasionalisasi
1	Kualitas pelayanan e-KTP	Proses pelayanan e-KTP	Dasar dan latar belakang pelayanan e-KTP
			Teknis pelaksanaan
		Masalah pada pelayanan	Masalah-masalah yang timbul selama

		e-KTP	proses pelayanan e-KTP
B. Kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom			
No.	Fenomena	Sub Fenomena	Operasionalisasi
Kualitas pelayanan e-KTP			
1	Kesederhanaan	Hambatan-hambatan yang dialami dalam pelayanan publik	Faktor-faktor pendukung dalam pelayanan e-KTP
2	Kejelasan	Persyaratan teknis dan administrative pelayanan e-KTP	Hambatan-hambatan dalam pelayanan e-KTP
3	Kepastian waktu	Pelayanan e-KTP dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	Faktor pendukung penyelesaian pelayanan e-KTP
4	Akurasi	Pelayanan e-KTP diterima dengan benar, tepat dan sah	
5	Keamanan	Proses dan produk pelayanan e-KTP memberikan rasa aman dan kepastian hukum	
6	Tanggung jawab	Penyelenggara pelayanan e-KTP atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan e-KTP	
7	Kelengkapan sarana dan prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya dalam pelayanan e-KTP	
8	Kemudahan akses	Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat	
9	Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	Sikap pemberi pelayanan e-KTP	
10	Kenyamanan	Kondisi lingkungan pelayanan e-KTP	

1.8. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana inti dari penelitian deskriptif adalah untuk memecahkan masalah dengan memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi sosial. Menurut Moh. Nazir, metode penelitian deskriptif adalah “sebuah metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok individu, objek, kondisi tertentu, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa yang terjadi saat ini. Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk menyusun deskripsi, gambaran, atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti” (Nazir, 2011: 54).

Hadari Nawawi juga menjelaskan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian saat ini berdasarkan fakta yang terlihat atau sesuai dengan kenyataan (Nawawi, 1998: 63). Dengan demikian, metode deskriptif dapat dipahami sebagai cara yang menggambarkan objek atau subjek berdasarkan realitas atau fenomena yang ada. Ini merupakan langkah-langkah untuk memberikan representasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

- a. Data Primer, yang merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan melalui wawancara tatap muka dan terbuka dengan informan yang dianggap paling mengetahui permasalahan yang ingin diteliti, serta relevan dengan kebutuhan data.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, yang bersumber dari materi pendukung seperti buku, jurnal, undang-undang, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Dengan metode ini, peneliti terlebih dahulu menentukan informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling memahami permasalahan yang ingin diteliti. Peneliti memilih purposive sampling untuk mengumpulkan data secara objektif, dengan keyakinan bahwa data yang diperoleh mewakili (representatif) bagi penelitian. Dengan cara ini, pengumpulan data langsung dari sumbernya dapat dilakukan secara proporsional demi mencapai keakuratan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Berikut ini adalah rincian teknik pengumpulan data tersebut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan meninjau lokasi penelitian sesuai dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom untuk mengumpulkan informasi tentang lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, data pegawai, serta profil Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung, menggunakan daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik ini melibatkan dialog antara peneliti dan informan yang dianggap relevan untuk penelitian ini. Wawancara dilakukan secara terbuka dan mendalam agar informan dapat menjawab dengan leluasa. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tanya jawab dengan Kepala Dinas, pegawai, dan masyarakat untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan eKTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang melibatkan pengumpulan catatan atau pengambilan gambar di lokasi penelitian sebagai referensi sumber yang relevan dengan penelitian ini.

5. Analisis Data

Dalam menganalisis semua data yang diperoleh dari penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Muhammad (2004: 50), "deskriptif" merujuk pada metode analisis yang menggambarkan keadaan aktual di lapangan, sementara "kualitatif" adalah metode analisis data yang melibatkan pengelompokan dan pemilahan data berdasarkan kualitas dan kebenarannya. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data.

Reduksi data adalah proses menyusun abstraksi atau ringkasan dari hasil wawancara yang terekam secara sistematis. Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan poin-poin penting yang dapat membantu dalam pengkodean aspek-aspek tertentu dari fokus penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data melibatkan penulis dalam menampilkan informasi yang tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, sehingga dapat memberikan kesimpulan dan dasar untuk pengambilan keputusan. Peneliti juga dapat mengelola data dalam bentuk yang sederhana dan praktis.

c. Verifikasi

Verifikasi merupakan tahap untuk menarik kesimpulan yang memungkinkan peneliti melakukan pengecekan selama proses penelitian. Sejak awal, peneliti berusaha untuk menemukan makna

dari data yang dikumpulkan, dan dari data tersebut, peneliti akhirnya mencapai kesimpulan.

6. Keabsahan Data

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang telah diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, lalu membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, serta hasil wawancara dengan dokumen.

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data, peneliti melakukan pengecekan data menggunakan teknik yang berbeda pada sumber yang sama. Misalnya, peneliti dapat menggunakan wawancara, observasi, atau dokumentasi. Jika hasil dari pengujian tersebut menunjukkan perbedaan, peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data untuk memastikan mana data yang lebih akurat.

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan melalui wawancara di pagi hari, ketika narasumber masih dalam kondisi segar, cenderung lebih valid dan kredibel. Peneliti kemudian dapat melakukan pengecekan ulang menggunakan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu

atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menunjukkan perbedaan, peneliti akan melakukannya berulang-ulang hingga ditemukan kepastian mengenai data tersebut.