

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KINERJA  
APARATUR PEMERINTAH TERHADAP PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN NUNUKAN)**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

**SRI UTAMI**

**NIM. 500893618**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2016**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan) Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 23 Juli 2016

Yang Menyatakan



(SRI UTAMI)  
NIM: 500893618

**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan)

Penyusun TAPM : Sri Utami

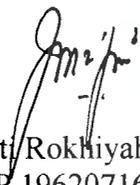
NIM : 500893618

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2016

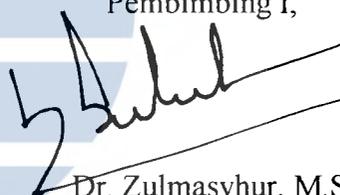
Menyetujui :

Pembimbing II,



Isti Rokhiah, M.A.Ph.D  
NIP. 196207161988012001

Pembimbing I,



Dr. Zulmasyhur, M.Si  
NIDN. 0321116901

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.ED  
NIP. 195910271986031003

Direktur  
Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D  
NIP. 195202131985032001

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PENGESAHAN**

Nama : SRI UTAMI  
NM : 500893618  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Aparatur  
Pemerintah Terhadap Pelayanan Kartu Tanda  
Penduduk Elektronik (Studi pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan)

Hari / Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2016

Pukul : 11.30 – 12.15 WITA

Dan telah dinyatakan Lulus

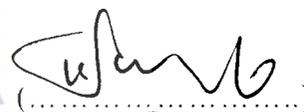
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Darmanto, M.ED

Penguji Ahli : Prof. DR. Azhar Kasim, M.PA.

Pembimbing I : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Pembimbing II : Isti Rokhiyah, M.A.Ph.D



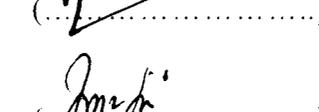
(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## ABSTRAK

PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KINERJA APARATUR  
PEMERINTAH TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Nunukan)

Sri Utami  
[Sriutamicapil75@gmail.com](mailto:Sriutamicapil75@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Dalam memberikan pelayanan KTP elektronik diperlukan keterampilan dan keahlian petugas layanan, sarana dan prasarana yang mendukung serta kesadaran masyarakat itu sendiri sehingga program yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Guna mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan proses kuantitatif asosiatif kausal, pada sampel jenuh sebanyak 58 responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dari hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulannya adalah:

1. Partisipasi masyarakat berpengaruh kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,755. Apabila partisipasi masyarakat ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan peningkatan pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 0,850 unit.
2. Kinerja aparatur pemerintah berpengaruh kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,712. Apabila kinerja aparatur pemerintah ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan peningkatan pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 0,692 unit.
3. Partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,850. Apabila partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan peningkatan pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 1,037 unit.

Kata Kunci : partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, pelayanan publik.

## ABSTRACT

## THE INFLUENCE OF PUBLIC PARTICIPATION AND GOVERNMENT PERFORMANCE TO SERVICES ELECTRONIC IDENTIFICATION CARD

(Study in the department of population and civil registration Nunukan Regency)

Sri Utami

[Sriutamicapil75@gmail.com](mailto:Sriutamicapil75@gmail.com)

Graduate Studies Program  
Indonesia Open University

In providing electronic identification card required dexterity and Officer representative skill service , facilities and infrastructure that support as well and awareness of society itself so the program that has been set by Department of population and civil registration Nunukan Regency can run effectively and efficiently .

In order to reach the goal , this study using methods research survey with the process of quantitative associative causal , in samples of saturated as many 58 respondents in the population and civil registration Nunukan Regency .Of the results of research and discussion , the conclusion is:

1. Public participation influential strong and have significant impact on electronic identification card in the population and civil registration, up to 0,755. When the public participation be increased of 1 unit, meanwhile constant value fixed, it was expected an increase services in electronic id card will up to 0,850 unit.
2. Government performance influential strong and have significant impact on electronic identification card in the population and civil registration, up to 0,712. When government performance increased of 1 unit, meanwhile constant value fixed, it was expected an increase services in electronic id card will up to 0,692 unit.
3. Public participation and government performance have powerful influential and significant impact on electronic id card in the population and civil registration, up to 0,850. When public participation and performance government together be increased of 1 unit, meanwhile constant value fixed, it was expected an increase services in electronic id card will up to 1,037 unit.

Keywords: Public participation, Government performance, Public service.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang merupakan salah satu syarat mencapai gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Program Pascasarjana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka sangatlah sulit bagi penulis menyelesaikan TAPM ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada Universitas Terbuka ini.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka beserta staf yang telah memberikan peluang kepada penulis studi pada program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
3. Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi ini.
4. Kepala UPBJJ – UT Samarinda beserta staf selaku penyelenggara program pascasarjana yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Terbuka.
5. Pembimbing I, Dr. Zulmasyhur, M.Si dan Pembimbing II, Ibu Isti Rokhiyah, M.A.PhD, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.

6. Bapak Samuel Parrangan, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan yang telah memberikan izin menempuh studi program pascasarjana ini.
7. Kepala Bidang Kependudukan Bapak Zulkifli, S.Sos yang telah menyediakan waktu dan banyak mambantu memberikan masukan dalam penyusunan TAPM ini.
8. Camat Nunukan Selatan, yang telah menyediakan waktu memberikan Informasi terkait penyusunan TAPM ini.
9. Lurah Nunukan Selatan, yang telah menyediakan waktu memberikan Informasi terkait penyusunan TAPM ini.
10. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan materiel dan do'a selama penulis menempuh perkuliahan ini.
11. Rekan sejawat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan serta instansi lain di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan yang membantu penulis dalam penyelesaian TAPM ini.
12. Rekan – rekan mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Pokjar Nunukan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan TAPM ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, selama ini turut membantu penulis selama studi Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Penulis menyadari dalam penyusunan TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif senantiasa penulis

harapkan demi penyempurnaan TAPM ini. Akhir kata penulis hanya bisa berdo'a kepada Allah SWT kiranya berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan TAPM ini.

Nunukan, 23 Juli 2016

Penulis,

Sri Utami



## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	13
1. Partisipasi Masyarakat .....	18
2. Kinerja Aparatur Pemerintah .....	19
3. Pelayanan KTP .....	35
B. Kajian Terdahulu .....	56
C. Kerangka Berpikir .....	58

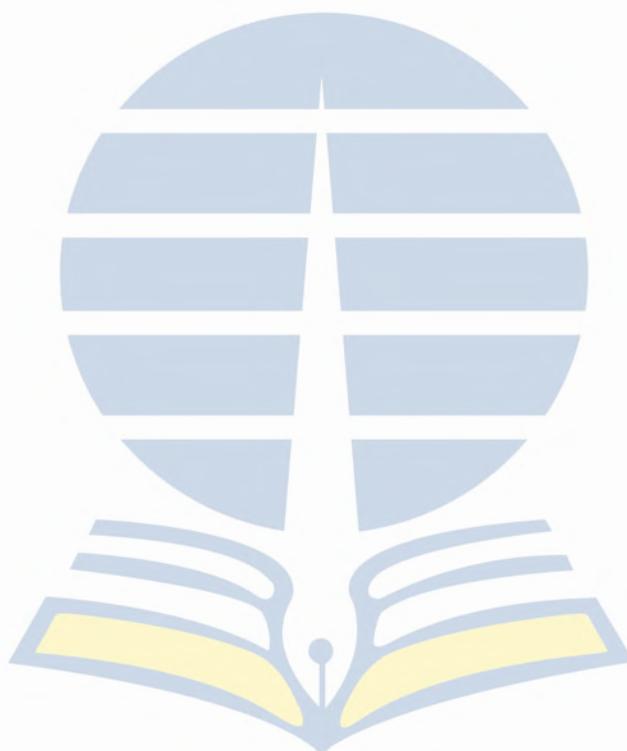
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	63
B. Subyek dan Obyek Peneltian .....	64
C. Instrumen Penelitian .....	65
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	66
E. Analisa Data .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	78
B. Hasil dan Pembahasan .....	121
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	138
B. Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>141</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		
Tabel 1.1	: Jumlah Penduduk yang wajib memiliki KTP.....	6
Tabel 1.2	: Jumlah Penduduk yang telah memiliki KTP.....	7
Tabel 1.3	: Jumlah Penduduk yang belum memiliki KTP.....	8
Tabel 1.4	: Jumlah Penduduk per jenis kelamin.....	51
Tabel 2.1	: Bagan alur / Tata cara permohonan KTP.....	55
Tabel 3.1	: Kerangka Berpikir.....	61
Tabel 3.2	: Kategori dan Kriteria Pembobotan Jawaban Kuisisioner.....	66
Tabel 3.3	: Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	71
Tabel 4.1	: Jumlah Skor Partisipasi masyarakat, Kinerja Aparatur, dan Pelayanan KTP elektronik.....	121
Tabel 4.2	: Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	123
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Partisipasi Masyarakat, Kinerja Aparatur, dan Pelayanan KTP elektronik.....	125
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Data Partisipasi Masyarakat, Kinerja Aparatur, dan Pelayanan KTP elektronik.....	126
Tabel 4.5	: Uji Normalitas Data Variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ .....	126
Tabel 4.6	: Korelasi Sederhana Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP elektronik.....	127
Tabel 4.7	: Korelasi Sederhana Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan KTP elektronik.....	127
Tabel 4.8	: Korelasi Ganda Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan KTP elektronik.....	129
Tabel 4.9	: Uji Signifikansi Korelasi Ganda.....	129
Tabel 4.10	: Uji Heteroskedastisitas melalui ketentuan VIF.....	130
Tabel 4.11	: Uji Heteroskedastisitas melalui ketentuan VIF.....	131
Tabel 4.12	: Uji Multikolinearitas melalui Matrik Durbin Watson.....	132
Tabel 4.13	: Uji Adjusted $R^2$ .....	132
Tabel 4.14	: Uji Adjusted $R^2$ .....	133

Tabel 4.15 : Uji Adjusted $R^2$ .....	133
Tabel 4.16 : Model Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	134
Tabel 4.17 : Model Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	135
Tabel 4.18 : Model Persamaan Regresi Linear Ganda .....	135



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah kabupaten/ kota mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Implementasi atas pelaksanaan undang – undang tersebut salah satunya adalah masalah kependudukan yang merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan. Berbicara masalah kependudukan maka tidak terlepas dengan masalah administrasi kependudukan, perlu diketahui bahwa administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam pemerintahan dan pembangunan.

Dalam menjalankan pendaftaran penduduk, maka penduduk berhak untuk memperoleh dokumen kependudukan sehingga peristiwa penting yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan dokumen kependudukannya baik dalam bentuk kartu keluarga, kartu

tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap serta akta pencatatan sipil. Dokumen kependudukan tersebut harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Sebagai bentuk atau upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik kepada masyarakat tersebut, pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat salah satunya menerbitkan identitas resmi penduduk yang merupakan bukti diri dan berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesi yaitu dengan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Oleh sebab itu perlu dukungan dari masyarakat dalam bentuk partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah tersebut, tanpa adanya partisipasi masyarakat maka akan berdampak pada tersendatnya program pemerintah, karena anggapan selama ini terkesan bahwa masyarakat tidak banyak dilibatkan secara aktif atau dengan kata lain masyarakat cenderung sebagai penerima program.

Program pelayanan KTP merupakan suatu upaya untuk mewujudkan database kependudukan yang akurat dan termutakhirkan, oleh sebab itu pemerintah wajib memberikan dan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk di dalam dokumen kependudukannya dalam hal ini ke dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Penerapan KTP Elektronik itu sendiri dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP elektronik konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut, memberi peluang pada penduduk memiliki

KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya, untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkanlah KTP Elektronik berbasis NIK. KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan, iris mata dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan dan NIK tersebut berlaku seumur hidup dan selamanya yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.

Program penerapan KTP yang berbasis NIK Nasional tersebut, digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Sejak terbentuknya Kabupaten Nunukan tahun 1999, kesadaran masyarakat terkait kepemilikan KTP kurang maksimal, hal tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan jati dirinya terhadap dokumen KTP.

Secara umum syarat pembuatan KTP elektronik tidaklah sulit, tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat adalah rendahnya kesadaran masyarakat atas hukum yang ada, dan tidak adanya kepedulian anggota keluarga terhadap identitas dirinya, sebagian masyarakat memilih untuk diuruskan orang lain atau orang ketiga dalam pembuatan KTP elektronik, hal ini pada umumnya karena mereka

KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya, untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkanlah KTP Elektronik berbasis NIK. KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan, iris mata dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan dan NIK tersebut berlaku seumur hidup dan selamanya yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.

Program penerapan KTP yang berbasis NIK Nasional tersebut, digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Sejak terbentuknya Kabupaten Nunukan tahun 1999, kesadaran masyarakat terkait kepemilikan KTP kurang maksimal, hal tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan jatidirinya terhadap dokumen KTP.

Secara umum syarat pembuatan KTP elektronik tidaklah sulit, tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat adalah rendahnya kesadaran masyarakat atas hukum yang ada, dan tidak adanya kepedulian anggota keluarga terhadap identitas dirinya, sebagian masyarakat memilih untuk diuruskan orang lain atau orang ketiga dalam pembuatan KTP elektronik, hal ini pada umumnya karena mereka

tidak ingin ambil pusing dalam pembuatan KTP elektronik terutama prosedurnya. Proses penerbitan KTP elektronik diawali dengan permohonan dari yang bersangkutan ke kantor Kelurahan maupun Desa dimana yang bersangkutan berdomisili, setelah persyaratan telah dipenuhi maka proses selanjutnya dibawa ke Kantor Camat untuk dilakukan proses pengentrian data/perekaman, namun karena mengingat peralatan dan perlengkapan yang sangat terbatas, terutama alat pencetakan KTP el dimana pihak kecamatan tidak memiliki alat cetak KTP serta kondisi wilayah pulau Nunukan sering terkendala dengan masalah jaringan internet sehingga berdampak pula dengan sering terjadinya permasalahan dengan koneksitas jaringan Sistem Administrasi Kependudukan maka untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat terkait permasalahan tersebut pengentrian data maupun konsolidasi serta pencetakan KTP elektronik dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, meskipun demikian pihak Kecamatan masih dapat melihat perkembangan jumlah wajib KTP dan yang telah terekam diwilayah kerjanya melalui Data dari Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Seiring dengan berjalannya waktu dimana jumlah penduduk yang semakin bertambah, masyarakat di daerah perbatasan seperti di Kabupaten Nunukan masih terdapat fenomena dimana masyarakat lokal atau penduduk yang sudah lama menetap di daerah ini terdapat penduduk yang belum memiliki kelengkapan dokumen kependudukan. Selain itu letak geografis pulau Nunukan dimana penduduknya tersebar di 16 (enam belas) kecamatan yang saling berjauhan dan infrastruktur jalan yang kurang baik serta ada beberapa wilayah yang hanya bisa

ditempuh melalui udara sehingga menambah mahalnya transportasi dalam pembuatan KTP elektronik, selain itu prosedur yang mereka anggap berbelit-belit sehingga menambah keengganan masyarakat untuk melengkapi identitas dirinya melalui kepemilikan KTP elektronik.

Pertambahan jumlah penduduk yang diakibatkan selain karena faktor kelahiran dan migrasi penduduk melalui pindah datang antar Kabupaten/Kota/Provinsi, terdapat persoalan lain yang juga menjadi penyebab pertambahan penduduk, yaitu yang diakibatkan karena deportasi Buruh Migran Indonesia (BMI) yang bekerja di negara Malaysia yang tidak mempunyai kelengkapan dokumen kependudukan sehingga berpengaruh terhadap dokumen keimigrasiannya, merupakan persoalan yang segera harus dituntaskan mengingat tujuan deportasi mereka adalah wilayah Kabupaten Nunukan, apabila setelah mereka melengkapi dokumen kependudukannya maka akan kembali bekerja ke Malaysia, namun apabila mereka tidak mau kembali ke Malaysia maka mereka akan menetap dan mencari pekerjaan di wilayah Kabupaten Nunukan, karena di antara mereka ada yang enggan untuk kembali ke wilayah atau daerah masing-masing.

Sebagai upaya untuk mengatasi persoalan tersebut serta sebagai tindak lanjut dari program pemerintah maka sejak tahun 2011 Pemerintah Kabupaten Nunukan merupakan salah satu kabupaten yang melaksanakan Program Pemerintah Pusat yaitu Program Pelayanan Penerbitan KTP elektronik (KTP el) bagi masyarakat, program tersebut berlaku secara nasional dan serentak dilaksanakan di seluruh Indonesia namun untuk wilayah kabupaten Nunukan proses pelaksanaan ditengah perjalanannya terdapat banyak kendala karena mengingat program penerbitan KTP elektronik tersebut merupakan program dari

Kementrian dalam Negeri, sehingga pada awal pelaksanaan program tersebut untuk pencetakan KTP el dilakukan di Kementrian Dalam Negeri, sehingga setelah dilakukan perekaman biodata penduduk maka KTP el yang bersangkutan tidak langsung diterima, karena data tersebut terlebih dahulu harus ditransfer ke data pusat, oleh karenanya masyarakat untuk mendapatkan KTP el tersebut harus menunggu distribusi dari Kementrian Dalam Negeri. Untuk mengetahui jumlah Penduduk Kabupaten Nunukan yang merupakan penduduk wajib KTP berikut ini ditampilkan tabel jumlah penduduk wajib KTP bagi penduduk Kabupaten Nunukan sebagai berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Penduduk Wajib KTP di Kabupaten Nunukan

NO	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP (JIWA)	
		2014	2015
1	Nunukan	45,196	44,127
2	Nunukan Selatan	11,752	11,163
3	Sebatik	4,458	4,077
4	Sebatik Barat	6,790	6,037
5	Sebatik Timur	10,758	9,188
6	Sebatik Utara	5,500	4,995
7	Sebatik Tengah	5,464	4,950
8	Sei Menggaris	6,279	6,014
9	Sebuku	8,766	7,577
10	Sembakung	7,566	4,458
11	Tulin Onsoi	6,224	5,907
12	Lumbis	4,458	4,092
13	Lumbis Ogong	4,375	3,166
14	Krayan	7,539	5,794
15	Krayan Selatan	2,384	1,886
16	Sembakung Atulai	-	1,910
	Jumlah	137,509	125,341

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2015

Berdasarkan Data Jumlah Penduduk Wajib KTP tersebut diatas diketahui bahwa data tahun 2014 terdapat penambahan jumlah penduduk wajib KTP

sebesar 137.509 jiwa dan pada tahun 2015 terdapat penduduk dengan jumlah wajib KTP sebesar 125.341 jiwa. Pada tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi penurunan jumlah wajib KTP, hal ini terjadi dimana terdapat masyarakat yang telah memiliki KTP elektronik, sementara sebagian dari mereka belum memiliki. Pada tahun 2015 terjadi peralihan terhadap proses pencetakan KTP yang semula dicetak di Kementerian Dalam Negeri maka pada saat itu dilimpahkan ke daerah masing-masing, tujuannya tentu memudahkan pelayanan karena ketika terjadi kesalahan pada saat cetak misalnya kesalahan pada data – data yang ada di KTP el maka tidak lagi harus dikirim kembali ke pusat untuk dilakukan perbaikan dan hal ini biasanya akan memerlukan waktu yang lama. Oleh sebab itu masing-masing daerah di beri kewenangan untuk memproses cetak KTP el termasuk wilayah Kabupaten Nunukan. Berikut adalah jumlah penduduk yang telah memiliki KTP el dari tahun 2014-2015 sebagaimana tabel 1:2 dibawah ini:

	KECAMATAN	JUMLAH YANG MEMILIKI KTP	
		2014	2015
1	Nunukan	31,227	30,770
2	Nunukan Selatan	7,947	7,741
3	Sebatik	2,879	2,736
4	Sebatik Barat	4,464	4,259
5	Sebatik Timur	6,465	5,807
6	Sebatik Utara	3,656	3,423
7	Sebatik Tengah	3,424	3,293
8	Sei Menggaris	3,531	3,190
9	Sebuku	5,321	4,386
10	Sembakung	3,748	2,774
11	Tulin Onsoi	3,776	3,108
12	Lumbis	2,386	2,209
13	Lumbis Ogong	1,079	997
14	Krayan	4,451	4,070
15	Krayan Selatan	1,000	942
16	Sembakung Atulai	-	787
	<b>Jumlah</b>	<b>85,354</b>	<b>80,492</b>

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2015

Berdasarkan jumlah penduduk yang telah memiliki KTP elektronik di tahun 2014 sebanyak 85.354 jiwa, dan di tahun 2015 jumlah penduduk yang telah memiliki KTP elektronik, yakni sebesar 80.492 jiwa. Sedangkan yang belum memiliki KTP adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.3: Jumlah penduduk yang belum memiliki KTP

NO	KECAMATAN	JUMLAH YANG BELUM MEMILIKI KTP	
		2014	2015
1	Nunukan	13,969	13,357
2	Nunukan Selatan	3,805	3,422
3	Sebatik	1,579	1,341
4	Sebatik Barat	2,326	1,778
5	Sebatik Timur	4,293	3,381
6	Sebatik Utara	1,844	1,572
7	Sebatik Tengah	2,040	1,657
8	Sei Menggaris	2,748	2,824
9	Sebuku	3,445	3,191
10	Sembakung	3,818	1,684
11	Tulin Onsoi	2,448	2,799
12	Lumbis	2,072	1,883
13	Lumbis Ogong	3,296	2,169
14	Krayan	3,088	1,724
15	Krayan Selatan	1,384	944
16	Sembakung Atulai	-	1,123
	Jumlah	52,155	44,849

Sumber : Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2015

Berdasarkan data jumlah penduduk yang wajib KTP elektronik di Kabupaten Nunukan, maka setelah diketahui jumlah yang telah memiliki KTP sebagaimana tabel diatas, diketahui bahwa yang belum memiliki KTP elektronik yang tersebar di 15 (lima belas) kecamatan untuk tahun 2014 sebesar 52.155 jiwa.

Sedangkan di tahun 2015, jumlah penduduk yang tersebar di 16 (enam belas) kecamatan yang belum memiliki KTP sebanyak 44.849 jiwa.

Berdasarkan jumlah cakupan kepemilikan KTP el tersebut maka pada hakikatnya yang menjadi tujuan dari diterbitkannya KTP elektronik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Terdapat beberapa permasalahan terkait kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat di wilayah kabupaten Nunukan yaitu bahwa masyarakat belum sepenuhnya berpartisipasi dalam kepemilikan KTP elektronik di Kabupaten Nunukan, permasalahan tersebut antara lain: *Pertama*, Masyarakat yang tidak berpartisipasi di Kabupaten Nunukan dalam kepemilikan KTP elektronik karena merasa KTP elektronik tidak begitu penting untuk mereka. Hal ini disebabkan karena mereka belum memahami tujuan dan fungsi kepemilikan KTP elektronik. *Kedua*, Masih rendahnya pemahaman setiap anggota keluarga yang wajib KTP menyebabkan masyarakat yang berada di Kabupaten Nunukan tidak berpartisipasi dalam kepemilikan KTP elektronik. *Ketiga*, Kurangnya persyaratan untuk pengurusan KTP elektronik menjadi alasan paling utama, mereka menganggap persyaratan yang sulit menurunkan niat mereka untuk membuat KTP el. *Keempat*, persepsi negatif terhadap pengurusan KTP el

membuat masyarakat cenderung melibatkan jasa pihak ketiga karena letak geografis atau jarak tempuh yang berjauhan dengan infrastruktur jalan yang kurang baik.

Atas dasar hal tersebut dipandang perlu adanya penelitian yang mendalam tentang persepsi terkini masyarakat terhadap KTP el, penelitian ini memfokuskan pada kondisi aktual dimana menggambarkan kondisi yang sebenarnya terhadap peran serta masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud guna mendukung program pemerintah dalam pembangunan. Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Nunukan, studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan?
2. Apakah kinerja aparatur pemerintah berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan?
3. Apakah partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai atau apa yang menjadi maksud dan tujuan peneliti tentunya jelas diketahui sebelumnya. Adapun tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
2. Seberapa besar kinerja aparatur pemerintah berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
3. Seberapa besar partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

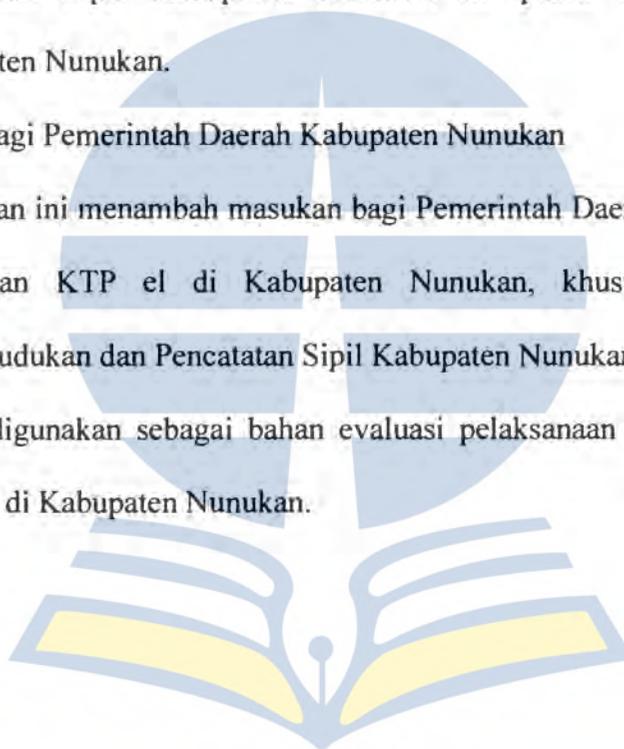
1. Manfaat Bagi Peneliti
  - a. Sebagai sarana dalam melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir terhadap penelitian yang dilakukan tentang partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
  - b. Penelitian ini sebagai satu syarat untuk penyelesaian studi program pascasarjana Universitas Terbuka.

2. Manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan adalah:

- a. Sebagai masukan atau sumbangan pemikiran terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dalam hal pemberian pelayanan khususnya KTP elektronik kepada masyarakat.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan untuk advokasi dalam mengupayakan peningkatan anggaran dan optimalisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan ke pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan.

3. Manfaat Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan

- a. Penelitian ini menambah masukan bagi Pemerintah Daerah dalam kebijakan Pelayanan KTP el di Kabupaten Nunukan, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan program pelayanan KTP el di Kabupaten Nunukan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Partisipasi

Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "*participation*" adalah pengambilan bagian atau pengikutsertaan. Sedangkan menurut Keith Davis (1998:28) mengatakan bahwa partisipasi sebagai berikut :

###### 1. Keterlibatan mental dan emosi individu

Bahwa partisipasi sesungguhnya merupakan suatu keterlibatan mental dan perasaan, lebih daripada semata-mata atau hanya keterlibatan secara jasmaniah.

###### 2. Motivasi individu

Unsur kedua ini adalah kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok dimana seseorang menjadi anggota kelompok dengan segala nilainya.

###### 3. Tanggung jawab individu

Unsur yang ketiga ini, dalam rangka mencapai tujuan bersama maka seseorang turut serta bertanggung jawab terhadap usaha yang bersangkutan.

Sedangkan manfaat partisipasi menurut Keith Davis (1998:34) adalah sebagai berikut:

- a. Lebih memungkinkan diperolehnya keputusan yang benar.
- b. Dapat digunakan kemampuan berfikir kreatif dari para anggotanya.
- c. Dapat mengendalikan nilai-nilai martabat manusia, motivasi serta membangun kepentingan bersama.
- d. Lebih mendorong seseorang untuk lebih bertanggung jawab.
- e. Lebih memungkinkan untuk mengikuti perubahan.

Dari definisi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi. Partisipasi adalah suatu gejala demokrasi dimana orang diikuti sertakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan dan ikut memikul tanggung jawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya.

Partisipasi menurut Tangkilisan (2005:321) adalah “keterlibatan seseorang dalam kegiatan bersama yang berkaitan dengan pelaksanaan proses pembangunan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan hidup”. Partisipasi menurut Steele dalam Tangkilisan (2005:320) adalah “ merupakan unsur kunci pembangunan, pengertian partisipasi bukan semata-mata melalui pemilihan umum saja, ia juga mengandung suatu sistem yang benar-benar menjamin terwujudnya hak sosial dan ekonomi, setelah hak-hak sipil dan politik serta pendidikan kewarganegaraan”. Didalamnya harus ada budaya partisipasi (*a culture of participation*) di mana rakyat membutuhkan sejumlah kemampuan dan sumberdaya untuk berperan.

Samodra (1992:59) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan partisipasi “merupakan sikap untuk ikut serta merencanakan, melaksanakan dan mengawasi suatu aktifitas. Karena merupakan sikap, maka dapat diukur dengan indikator-indikator sikap dan juga hasil perbuatan yang secara terbatas menunjukkan adanya sikap tersebut. Dua jenis atau sikap tersebut antara lain pertama, sikap selama perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan suatu aktifitas/ program, yang kedua adalah frekuensi dan keterlibatan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan suatu aktifitas / program”.

Demikian pula menurut Curtis dalam Makmur (2008:156) yang menyatakan partisipasi sebagai berikut:

*Participation is concerned with the distribution of power in society, for it is power which enables groups to determine which needs, and whose needs will be met through the distribution of resources.*

Kemampuan masyarakat untuk mewujudkan dan mempengaruhi arah serta pelaksanaan suatu program ditentukan dengan mengandalkan “*power*” yang dimilikinya sehingga pemberdayaan (*empowerment*) merupakan *central theme* atau jiwa partisipasi yang sifatnya aktif dan kreatif. Partisipasi dapat diartikan sebagai sumbangan, keterlibatan keikutsertaan warga masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Partisipasi masyarakat merupakan proses dan keadaan yang harus selalu dikembangkan dan pengembangannya memerlukan waktu, sumber daya, pemahaman dan ketekunan. Selain itu, partisipasi masyarakat merupakan gambaran keterlibatan anggota masyarakat secara sukarela, selain juga merupakan gambaran dari pengungkapan dan pengakomodasian gagasan, pengetahuan dan ketrampilan mereka. Dengan pernyataan tersebut, partisipasi dapat dipahami sebagai suatu proses melalui mana masyarakat mempengaruhi dan berbagi kontrol terhadap inisiatif pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik, termasuk berbagai kontrol terhadap sumberdaya yang mempengaruhi mereka. Agar partisipasi dapat berkembang dengan baik, perlu memperhatikan beberapa prinsip dalam perwujudannya.

#### **a. Prinsip Partisipasi**

Menurut Muchlis Hamdi (2014:150) ada 3 (tiga) prinsip partisipasi seperti berikut:

- 1). Agar partisipasi dapat berlangsung dengan efektif, maka semua pihak sebaiknya secara bersama-sama terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik, sejak tahap penyusunan agenda kebijakan sampai dengan tahap evaluasi, dengan relevansi peranan dan kegiatan yang proporsional. Disamping itu, partisipasi selalu dikembangkan sebagai pencerminan kesukarelaan, sehingga sekali kesepakatan tercapai, dapat diharapkan adanya kemauan yang kuat dan konsisten untuk melaksanakannya. Hal yang mesti disadari bahwa perwujudan kesepakatan atas dasar kesukarelaan memerlukan waktu dan kesungguhan.
- 2). Pembangunan partisipasi hendaknya berarti penguatan semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik untuk bersikap aktif dalam menyatakan aspirasi, berdiskusi, dan bernegosiasi dalam semangat demokratis. Sikap aktif ini terutama sangat diperlukan dalam perwujudan kesepakatan mengenai tujuan dan cara tersebut, semakin diperlukan waktu untuk mewujudkan kesepakatan.
- 3). Pembangunan partisipasi perlu selalu dimaknai sebagai suatu proses pembelajaran dan pengembangan semua pihak yang terlibat. Sebagai suatu bentuk interaksi, partisipasi akan melibatkan rangkaian aksi dan reaksi terhadap perbedaan yang terjadi. Sejalan dengan proses pembuatan kebijakan publik yang berlangsung, maka setiap pihak yang terlibat akan saling belajar tentang posisi dan signifikansi pihak lain, dan dalam perjalanan waktu, pembelajaran tersebut akan menjadi dasar pengembangan setiap pihak yang terlibat dalam rangkaian proses pembuatan kebijakan publik selanjutnya. Selain itu, partisipasi hanya

mungkin berkembang dalam lingkungan sosial, apabila anggota masyarakat, secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama telah mengerti satu sama lain, mempunyai keyakinan untuk berprestasi, dan berkemampuan untuk memiliki tolok ukur dalam pelaksanaannya. Artinya, partisipasi memerlukan pengkodisian, yakni adanya suasana saling percaya dalam kehidupan masyarakat. Selain itu masyarakat umumnya akan berpartisipasi apabila mereka memiliki rasa percaya diribahwa mereka dapat berperan dalam pelaksanaan pembuatan kebijakan publik sesuai dengan potensi yang mereka miliki. Selanjutnya masyarakat hanya akan berpartisipasi ketika mereka merasa mengetahui tujuan yang akan dicapai serta tolok ukur keberhasilan yang mereka nilai bermanfaat untuk kehidupan mereka.

#### **b. Tipe Partisipasi**

Sebagai bentuk keterlibatan dalam suatu isu atau proses tertentu, partisipasi dipahami memiliki jenis yang bervariasi. Dalam hal ini menurut Brinkerhoff & Crosby dalam Muchlis Hamdi (2013:152) menyatakan lima tipe partisipasi sebagai berikut:

- 1). Informasi
- 2). Konsultasi
- 3). Kolaborasi
- 4). Pembuatan keputusan bersama
- 5). Pemberdayaan

Sedangkan menurut Keith Davis dalam wikipedia, sebagaimana pendapatnya tentang unsur-unsur partisipasi tersebut diatas, disini di kemukakan beberapa jenis partisipasi sebagai berikut:

- 1). Pikiran;
- 2). Tenaga;
- 3). Pikiran dan Tenaga;
- 4). Keahlian
- 5). Barang
- 6). Uang.

### c. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat adalah realita dan salah satu unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut sekaligus menunjukkan betapa pentingnya peran masyarakat untuk keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Apabila kondisi ini akan dipenuhi, maka opsi yang tersedia hanyalah bagaimana membangun partisipasi masyarakat dan melakukan penguatan sepanjang waktu. Partisipasi masyarakat merupakan cermin dari pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan dan kesukarelaan mereka untuk berkontribusi bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tersebut.

Muchlis Hamdi (2013:160) mengemukakan bahwa dalam konteks ini, “pembangunan partisipasi masyarakat memiliki relevansi dengan pendayagunaan potensi, sumber daya, dan teknologi, sumber daya, dan teknologi yang senyatanya dimiliki oleh masyarakat”. Partisipasi masyarakat juga berkaitan dengan proses demokratisasi, tanpa penguatan nilai demokrasi, maka partisipasi hanya akan menjadi slogan belaka. Oleh sebab itu partisipasi masyarakat perlu dimaknai sebagai upaya pengakomodasian nilai-nilai sosial melalui serangkaian proses pengenalan, penyerasian dan penyepakatan nilai – nilai dari semua komponen bangsa.

## 2. Kinerja Aparatur Pemerintah

Irawan (2004:1) memberikan definisi kinerja sebagai: “Hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur dibandingkan dengan tolok ukur yang telah ditentukan”.

Bernandin dan Russel, yang dikutip Ravianto (2005:33), mengemukakan bahwa: “Kinerja setidaknya mengisyaratkan adanya beberapa aspek, yakni catatan hasil kerja, aktivitas kerja khusus dan waktu tertentu”.

Hersey dan Blanchard (1998:179) mendefinisikan kinerja sebagai: “Hasil-hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu”. Definisi ini menekankan bahwa seseorang pegawai tidak dapat sukses mencapai kinerjanya tanpa bantuan suatu media berupa sarana lainnya yang berpengaruh kepada dirinya baik intrinsik maupun ekstrinsik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai: “Suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kemampuan kerja (peralatan)”. Dengan menggunakan arti dasar tersebut dan dimasukkan ke dalam konteks manajemen, kinerja dapat diartikan sebagai prestasi atau perilaku yang ditunjukkan seseorang atau suatu lembaga/organisasi pada saat ia melaksanakan tugas atau fungsinya.

Scribner, yang dikutip oleh Prawirosentono (2002:2), menjelaskan definisi kinerja sebagai:

Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2002:3) mengartikan kinerja sebagai *performance*, yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja.

Suprihanto (2008:27) menguraikan pengertian kinerja sebagai: “Hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu”.

Mescon, Albert dan Khedori (1988:626) menyatakan, bahwa: “Kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari tiga dimensi yakni dimensi kontekstual, proses dan keluaran”. Dimensi kontekstual melihat seseorang dari mampu tidaknya menjaga keutuhan dirinya dalam bekerja terlepas dari hasil kerja yang dicapainya. Dimensi proses melihat baik atau buruknya seseorang dari bagaimana orang tersebut melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan yang tanpa memandang hasilnya. Kemudian dimensi keluaran yang dilihat adalah hasilnya tanpa melihat bagaimana pegawai melaksanakan pekerjaannya.

Rivai (2004:309) mengemukakan, bahwa: “Kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan”.

Anoraga dan Sayuti (2005:129) menjelaskan, bahwa: “Hasil pekerjaan merupakan aspirasi perwujudan dari kemampuan dan dorongan. Kemampuan merupakan manifestasi dari pengetahuan dan kemahiran. Dorongan merupakan akibat dari adanya sikap dalam menghadapi situasi”.

Vroom, yang dikutip oleh Hasibuan (2001:184), mengemukakan bahwa: “*Performance* merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Motivasi merupakan fungsi dari nilai dan harapan”. Apa yang dikemukakan oleh Vroom ini didasari oleh teori harapan yang mempertimbangkan pada tiga konsep penting,

yaitu : “Harapan, nilai, dan pertautan”. Harapan (*expectancy*) merupakan suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku. Harapan mempunyai nilai yang berkisar dari nol yang menunjukkan tidak ada kemungkinan bahwa sesuatu hasil akan muncul sesudah perilaku atau tindakan tertentu, sampai angka positif satu yang menunjukkan kepastian bahwa hasil tertentu akan mengikuti suatu tindakan atau perilaku. Harapan dinyatakan dalam probabilitas (kemungkinan). Nilai (*valence*) adalah akibat dari perilaku tertentu mempunyai nilai atau martabat tertentu (*daya* atau nilai memotivasi) bagi setiap individu tertentu. Pertautan (*instrumentality*) adalah persepsi dari individu bahwa hasil tingkat pertama akan dihubungkan dengan hasil tingkat kedua. Pertautan dapat mempunyai nilai yang berkisar antara minus satu (-1) yang menunjukkan persepsi bahwa tercapainya tingkat kedua adalah pasti tanpa hasil tingkat pertama dan tidak mungkin timbul dengan tercapainya hasil tingkat pertama dan positif satu (+1) yang menunjukkan bahwa hasil tingkat pertama itu perlu dan sudah cukup untuk menimbulkan hasil tingkat kedua. Karena ini menggambarkan suatu gabungan atau asosiasi, maka *instrumentality* dapat dipikirkan sebagai pertautan atau korelasi.

Dengan demikian kinerja aparatur pemerintah merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah melalui kemampuan dan dorongannya untuk melakukan pekerjaannya yang sesuai wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

#### **a. Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah**

Kartini Kartono (2008:139-140) menjelaskan, bahwa: “Kemampuan adalah segenap daya, kesanggupan, kekayaan, kecakapan dan kekuatan yang

terdapat pada individu untuk bertingkah laku, khususnya untuk bertingkah laku sebagai pemimpin”.

Slamet Saksono (2008:50) menjelaskan pemahaman kemampuan sebagai berikut:

Kemampuan menunjukkan pembawaan dari kecakapan jasmani dan rohani seorang pegawai seperti mengingat-ingat, menalar, mengembangkan dan mengkoordinasi pelbagai kegiatan, ketajaman penglihatan, stamina atau daya tahan badan. Kemampuan ini juga dapat ditingkatkan melalui latihan dan pengalaman.

Keith Davis, yang dikutip Pandji Anoraga dan Sri Suyati (2005:128), menjelaskan bahwa: “Kemampuan merupakan fungsi dari pengetahuan dan kemahiran”. Pemahaman pengetahuan, sebagaimana pendapat Slamet Saksono (2008:50), menunjukkan bentuk dari keterangan-keterangan yang teratur dan bertalian dengan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi prinsip, metode, teknik dan karakteristik bahan, alat-alat perlengkapan, mesin-mesin dan sebagainya. Sedangkan pengertian kemahiran/kecakapan yang dimaksud adalah ketrampilan dalam melakukan kegiatan jasmani dan rohani. Kecakapan ini dapat diperoleh melalui latihan atau pengalaman.

Kast dan Rosenzweig (1996:41) menjelaskan, bahwa: “Kemampuan digambarkan oleh kapabilitas manusia dan teknik, yang memberikan indikasi sampai seberapa jauh kemungkinan kinerja tersebut”. Sampai seberapa jauh kapabilitas laten tersebut bisa diciptakan tergantung pada tingkat dimana individu dan atau kelompok dapat dimotivasi untuk menghasilkan kemampuannya.

Sejalan dengan pola pikir, konseptual dan pengetahuan bahwa bentuk kemampuan yang harus dikuasai dalam menghadapi tugas dan kewajiban

sesuai dengan strata kepemimpinan adalah meliputi kemampuan manajerial dan kemampuan teknis. Bagi pemimpin tingkat atas harus memiliki kemampuan manajerial yang lebih besar jika dibandingkan dengan kemampuan teknis. Bagi pemimpin tingkat menengah harus memiliki kemampuan manajerial seimbang dengan kemampuan teknis. Sedangkan bagi pemimpin tingkat bawah kemampuan teknis harus lebih besar untuk dikuasainya jika dibandingkan dengan kemampuan manajerial.

Kemampuan sebagai pemimpin yang efektif pada dasarnya mencakup tiga kriteria pokok yaitu kemampuannya dalam konteks organisasional, kemampuannya dalam team, dan kemampuannya sebagai individu. Ketiga kriteria tersebut menurut Soedjadi (2007:184-185) sebagai berikut:

- 1) Kemampuannya dalam memimpin organisasi mencakup butir sebagai berikut:
  - a) Mempunyai jangkauan pandangan ke depan yang luas, termasuk pemeliharaan kesinambungan serta keserasian dinamika kegiatan jangka panjang, sedang dan pendek.
  - b) Berpikir strategis, konseptual dan pragmatis sehingga penentuan kebutuhan informasi juga pengumpulan, penanganan dan analisisnya yang dapat dilakukan dengan baik, serta masalah-masalah yang bakal timbul dapat diprediksi dengan cermat dan pemecahannya pun dapat dilakukan dengan lebih baik.
  - c) Memiliki kepekaan terhadap pengaruh faktor lingkungan, baik fisik maupun non fisik/abstrak.
- 2) Kemampuan dalam membina tim kerja:

- a) Kemampuan sebagai pemimpin (*leader*) dalam mempengaruhi dan mengarahkan bawahan (anggota organisasi/unit kerja) untuk dengan rela hati secara penuh gairah/semangat termotivasi untuk bekerja bagi tercapainya sasaran yang ditetapkan.
  - b) Mempunyai fleksibilitas dalam arti sikap keterbukaan dan toleransi yang tinggi, untuk memungkinkan partisipasi dan inovasi setiap anggota tim, namun tetap konsisten dengan sasaran yang harus dicapai serta azas-azas yang berlaku umum.
  - c) Berorientasi pada pemecahan masalah, berani mengambil keputusan serta berani menanggung resiko.
  - d) Menjadi perekat (*tenacity*) tim dalam mencapai hasil kongkret yang telah ditetapkan.
- 3) Kemampuan sebagai individu:
- a) Memiliki kemampuan berkomunikasi timbal balik, baik vertikal, horizontal maupun diagonal, dalam rangka membina kerjasama, koordinasi dan hubungan kerja (*relationship*) timbal balik serta keterpaduan antara pihak-pihak terkait untuk tercapainya sasaran-sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
  - b) Memiliki pengetahuan dan kemampuan pribadi yang cukup, namun dengan perilakunya yang positif dan dengan sadar senantiasa menyebarluaskan kemampuan tersebut kepada orang lain serta menerapkannya agar lebih bermanfaat bagi banyak pihak.

- c) Memiliki profesionalisme ataupun kemampuan teknis dalam bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimilikinya.

Jhon D. Miller (Inu Kencana Syafii, 2008:75) menyebutkan ada empat hal penting yang harus dimiliki oleh pemimpin yaitu:

1. Kemampuan untuk melihat organisasi secara keseluruhan (*the ability to see enterprise as a whole*)
2. Kemampuan untuk mendelegasikan wewenang (*the ability to delegated authority*)
3. Kemampuan untuk memerintahkan kesetiaan (*the ability to command loyalty*)
4. Kemampuan untuk membuat keputusan (*the ability to make decision*).

Pendapat lain menjelaskan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh pemimpin dibedakan menjadi tiga bentuk. Sentanoe Kertonegoro (2005:8) menjelaskan tiga kemampuan yang harus dikuasai pemimpin adalah:

1. Keahlian teknis ialah kemampuan untuk menggunakan peralatan, prosedur atau teknik dari suatu bidang pekerjaan tertentu seperti: programmer, akuntansi, ahli teknik mesin.
2. Keahlian kemanusiaan yaitu kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memberi motivasi orang lain baik sebagai individu maupun kelompok.
3. Keahlian konseptual, ialah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan kegiatan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, kemampuan kerja aparatur pemerintah merupakan fungsi dari pengetahuan dan kemahiran. Pengetahuan menunjukkan bentuk dari keterangan-keterangan yang teratur dan bertalian dengan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi prinsip, metode, teknik dan karakteristik bahan, alat-alat perlengkapan, mesin-mesin dan sebagainya. Sedangkan

kemahiran merupakan ketrampilan dalam melakukan kegiatan jasmani dan rohani, yang diperoleh melalui latihan atau pengalaman.

## **b. Motivasi Kerja Aparatur Pemerintah**

Motivasi berasal dari kata Latin “movere” yang berarti dorongan atau menggerakkan, dimana dorongan-dorongan tersebut ada di dalam diri manusia yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu. Hal ini berarti motivasi berhubungan dengan faktor psikologis seseorang yang mencerminkan hubungan atau interaksi antara sikap, kebutuhan dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi seseorang bergantung pada kekuatan dari motivasi itu sendiri. Dorongan ini yang menyebabkan mengapa seseorang itu berusaha mencapai tujuan-tujuan, baik sadar ataupun tidak sadar. Dorongan ini pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan dan yang menetapkan arah umum yang harus ditempuh oleh seseorang.

Suradinata (2006:129) menjelaskan, bahwa: “Motif adalah suatu dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk membuat sesuatu, baik berupa gerakan maupun ucapan. Sedangkan motivasi adalah tindak lanjut dari motif

yaitu perbuatan atau gerakan baik ucapan maupun tindakan serta perilaku dalam cara-cara tertentu yang dilakukan seseorang”.

Reksohadiprodo (2003:80) menjelaskan, bahwa: “Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginannya melakukan keinginan tertentu guna mencapai suatu tujuan”.

George R. Terry, yang dikutip oleh Malayu SP. Hasibuan (2005:176), menyatakan bahwa:

Motivasi adalah kegiatan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Di satu pihak, motivasi merupakan suatu usaha positif dalam menggerakkan dan mengarahkan dari potensi tenaga kerja agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, di lain pihak, motivasi merupakan suatu kebutuhan dan perangsang untuk dapat menggerakkan, mengarahkan potensi sumber daya manusia tersebut ke arah yang diinginkan.

Duncan, yang dikutip oleh Wahjosumidjo (2002:178), menjelaskan pengertian motivasi adalah: “*From a managerial perspective, motivation refers to any conscious attempt to influence behavior toward the accomplishment of organization goals*”. Hal ini berarti motivasi adalah suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang agar supaya mengarah tercapainya tujuan organisasi.

Siagian (2008:128) mengemukakan, bahwa: “Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien”.

Moekijat (2001:37) memberikan definisi motivasi sebagai: “Pengaruh sesuatu kekuatan yang menimbulkan kelakuan dengan demikian kata pengaruh

dapat mengganti memberi motivasi dalam masalah pimpinan, dengan cara yang lain kita menanyakan apakah yang memberikan motivasi (mempengaruhi) kepadanya”.

Handayani (2002:83) merumuskan motivasi adalah: “Untuk memberikan dorongan dan usaha untuk memberikan dorongan dan usaha untuk mencapai pemuasan keinginan atau sasaran”.

Demikian pula halnya pendapat yang dikemukakan The Liang Gie (2001:147), bahwa:

Motivasi adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang pimpinan dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain dalam hal ini pegawainya. Untuk mengambil tindakan-tindakan, pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari orang-orang tersebut.

Dengan demikian motivasi ditafsirkan dan diartikan berbeda oleh setiap orang sesuai tempat dan keadaan dari masing-masing orang itu. Salah satu diantaranya adalah penggunaan istilah dan konsep motivasi ini adalah untuk menggambarkan hubungan antara harapan dengan tujuan. Setiap orang dan organisasi ingin dapat mencapai sesuatu atau beberapa tujuan dalam kegiatan-kegiatannya. Sesuatu tujuan biasanya ditampilkan oleh berbagai tanggapan yang ditentukan lebih lanjut oleh banyak faktor. Keanggotaan seseorang pada suatu organisasi berpengaruh terhadap tujuan dan tingkah lakunya dalam mencapai tujuan itu. Beraneka ragam hubungan yang dialaminya dalam organisasi banyak menentukan motivasi dan tingkah laku pencarian tujuan. Dari hasil penelitian Elton Mayo dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur motivasi sangat penting, baik bagi kehidupan individu maupun kelompok

karena dengan motivasi manusia merasa dihargai dan diperhatikan. Dari motivasi inilah akan timbul kekuatan potensial manusia untuk berprestasi.

Hadari Nawawi dan M. Martini Hadari (2008:51) menjelaskan, bahwa: “Terdapat dua jenis motivasi yang dapat dimanfaatkan dalam menggerakkan dan mempengaruhi anggota kelompok atau organisasi, yaitu: motivasi intrinsik dan ekstrinsik”. Motivasi instrinsik adalah kondisi yang mendorong terjadinya suatu perbuatan atau kegiatan yang berada di dalam kegiatan itu sendiri. Kondisi itu berbentuk kesadaran mengenai arti dan manfaat suatu perbuatan atau kegiatan, baik bagi diri sendiri maupun orang lain dan masyarakat luas. Beberapa bentuk motivasi ini adalah motivasi mengabdikan, beramal, dan berbuat kebajikan, berprestasi karena tanggung jawab, menyalurkan dan mengembangkan bakat, minat atau perhatian dan lain-lainnya yang sifatnya tidak mengharapkan pamrih material atau non material. Motivasi ekstrinsik adalah kondisi yang mendorong terjadinya suatu perbuatan atau kegiatan yang berada di luar kegiatan itu sendiri. Kondisi ini merupakan faktor luar yang sudah ada atau yang sengaja diadakan dalam kaitannya dengan kebutuhan dan kepribadian, yang mendasari keyakinan dan menimbulkan kemauan untuk melakukan kegiatan yang dipandang paling tepat dan terbaik. Faktor luar yang menjadi motivasi ini antara lain berbentuk pemberian hadiah, insentif, pujian, paksaan (sanksi atau hukuman), situasi kerja yang menyenangkan keinginan untuk menyenangkan orang lain, prestasi yang memuaskan atasan dan lain-lain.

Stonner dan Freeman (1992:460) mengungkapkan pandangan Maslow bahwa pada dasarnya manusia termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang paling penting baginya pada suatu waktu tertentu. Adanya ketidak-seimbangan

kebutuhan menyebabkan timbulnya dorongan motivasi. Menurut Maslow, kebutuhan manusia berjenjang dan manusia cenderung memenuhi kebutuhan yang paling dasar sebelum meningkat pada pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan manusia dikelompokkan ke dalam lima tingkatan hierarki menurut kepentingannya yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Pada prinsipnya, manusia akan berusaha memenuhi kebutuhannya yang paling mendasar yaitu kebutuhan fisiologis. Apabila sudah terpenuhi baru beralih pada tahapan berikutnya. Tiga kebutuhan pertama dikelompokkan sebagai kebutuhan defisiensi atau kebutuhan urutan yang lebih rendah. Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan primer seperti pangan, sandang dan papan. Jika kebutuhan ini sudah terpenuhi, kebutuhan kedua akan muncul yaitu kebutuhan keamanan yang berkaitan dengan menjaga lingkungan aman dimana orang bebas dari ancaman. Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan untuk memengaruhi, mencintai, dan berekspresi seksual. Ketiadaan kawan atau orang yang dicintai dapat mengakibatkan penyesuaian psikologis yang serius. Dua kebutuhan berikutnya tergolong sebagai kebutuhan pertumbuhan atau kebutuhan urutan yang lebih tinggi. Jika kebutuhan yang lebih rendah sudah terpenuhi maka kebutuhan akan harga diri dan percaya diri terhadap orang lain akan timbul. Kebutuhan harga diri termasuk hasrat berprestasi, *prestise*, pengakuan dan perhatian dari orang lain. Kebutuhan aktualisasi diri meliputi pemuasan diri. Aktualisasi diri dapat diekspresikan dengan cara yang berbeda-beda. Satu hal yang patut dicatat dari Teori Maslow adalah bahwa pemenuhan kebutuhan

itu dilakukan secara bertahap bergerak ke atas. Sebelum kebutuhan yang paling dasar terpenuhi, manusia tidak akan bergerak ke tahap kebutuhan berikutnya.

Stoner dan Freeman (1996:474) mengemukakan bahwa faktor utama dalam motivasi, kinerja dan kepuasan kerja adalah: "Penilaian individu terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima". Keadilan dapat didefinisikan sebagai suatu nisbah antara masukan kerja (seperti upaya atau ketrampilan) dan imbalan kerja (seperti upah atau promosi) yang dibandingkan seseorang dengan imbalan yang diterima orang lain untuk masukan kerja yang sama.

Berdasarkan uraian di atas, motivasi kerja aparatur pemerintah merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seorang aparatur pemerintah. Sebagai proses psikologis, motivasi timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri seorang aparatur pemerintah itu sendiri yang disebut intrinsik (seperti kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan), atau faktor di luar diri yang disebut ekstrinsik (seperti yang ditimbulkan oleh berbagai sumber, bisa karena pengaruh pimpinan, kolega atau faktor-faktor lain yang sangat kompleks). Tetapi baik faktor intrinsik maupun ekstrinsik, motivasi timbul karena adanya rangsangan.

Guna mengetahui sejauhmana kinerja seorang aparatur pemerintah memenuhi harapan tertentu, perlu dilakukan proses penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan kegiatan membandingkan kinerja seorang aparatur pemerintah dengan suatu standar atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Namun, untuk dapat membandingkan kinerja harus diukur terlebih dahulu. Pengukuran kinerja merupakan proses pengumpulan data atau informasi mengenai perilaku atau prestasi obyek yang diukur. Pengertian prestasi kerja menurut Hasibuan (2001:105), bahwa:

Prestasi kerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hal ini berarti prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seseorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin besarlah prestasi kerja karyawan yang bersangkutan.

Selanjutnya ditegaskan kembali oleh pendapat Siagian (2006:26) sebagai berikut: "Prestasi kerja merupakan pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung bilamana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu".

Selanjutnya menurut pendapat Sujadi (2009:37) dikemukakan sebagai berikut:

Pengertian prestasi ditujukan untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan (target, misalnya angka produksi, ekspor, *income* bertambah, prosentase lulusan suatu sekolah bertambah, jumlah pegawai terdidik meningkat, jumlah keputusan yang dikeluarkan bertambah dan lain-lainnya). Namun target-targetnya yang telah tercapai itu tentu saja harus dihubungkan dengan mutunya.

Cahyono (2006:247) menjelaskan bahwa komponen-komponen yang terpaut dengan masing-masing unsur yang menunjukkan prestasi kerja pegawai adalah:

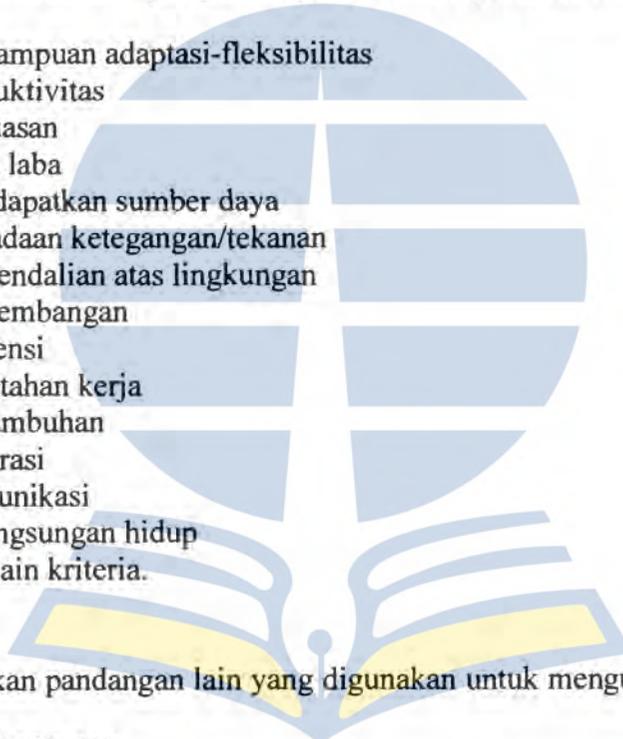
1. Hasil kerja:
  - a. Kualitas kerja
  - b. Kuantitas kerja

2. Pelaksanaan kerja:
  - a. Kepatuhan terhadap peraturan
  - b. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas
  - c. Efisiensi dan efektivitas
  - d. Inisiatif
  - e. Kreativitas dan inovasi
3. Perilaku:
  - a. Kejujuran/integritas
  - b. Disiplin
  - c. Tanggung jawab pada tugas
  - d. Kepemimpinan
  - e. Penampilan
  - f. Kerjasama/*team work*
  - g. Kemampuan belajar
  - h. Komunikasi

Dalam banyak hal, terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Hal ini sebagaimana pendapat Handoko (2002:195-196), bahwa: “Kepuasan kerja yang lebih tinggi dihasilkan oleh prestasi kerja”. Hal ini berarti prestasi kerja lebih baik mengakibatkan penghargaan yang lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasinya. Di lain pihak, bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, maka ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi ini selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut.

Dengan demikian pengukuran kinerja adalah proses mengkuantifikasikan secara akurat dan valid tingkat efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan membandingkannya dengan tingkat prestasi yang direncanakan. Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi menunjukkan seberapa ekonomis pemanfaatan sumberdaya untuk mencapai tujuan. Tujuan

dari pengukuran kinerja adalah untuk mendapatkan informasi tentang tingkat efektivitas, efisiensi dan kesesuaian terhadap standar yang ingin direalisasikan. Konsep pengukuran kinerja meliputi: apa yang diukur, apa tujuan pengukuran, siapa yang mengukur, siapa yang menggunakan hasil pengukuran, kapan pengukuran dilakukan, dimana pengukuran dilakukan, bagaimana cara pengukurannya, dan apa pemanfaatan hasil pengukuran. Dalam pengukuran tingkat prestasi diperlukan beberapa kriteria tertentu, sebagaimana yang dikemukakan Model Youthman dan Seashore, yang dikutip oleh Steers (1998:46), sebagai berikut:

- 
- a. Kemampuan adaptasi-fleksibilitas
  - b. Produktivitas
  - c. Kepuasan
  - d. Daya laba
  - e. Mendapatkan sumber daya
  - f. Ketiadaan ketegangan/tekanan
  - g. Pengendalian atas lingkungan
  - h. Pengembangan
  - i. Efisiensi
  - j. Kebetahan kerja
  - k. Pertumbuhan
  - l. Integrasi
  - m. Komunikasi
  - n. Kelangsungan hidup
  - o. lain-lain kriteria.

Sedangkan pandangan lain yang digunakan untuk mengukur tingkat prestasi

kerja (Steers, 1998:56):

- a. Kemampuan menyesuaikan diri (keluwesan/fleksibilitas)
- b. Produktivitas
- c. Kepuasan kerja
- d. Perincian sumber daya.

Selanjutnya Gibson menggambarkan kriteria prestasi organisasi sebagai:

“Kesatuan yang terdiri atas produktivitas, efisiensi dan kepuasan, sehingga perusahaan dapat hidup terus dengan cara penyesuaian diri dalam perkembangan

usaha". Syarif (2008:87) mengatakan bahwa kriteria atau tolok ukur pencapaian hasil kerja (kinerja) sebagai berikut:

1. Jumlah, waktu
  - a. Jumlah hasil kerja/pekerjaan yang diselesaikan
  - b. Lama penyelesaian hasil kerja
2. Mutu
  - a. Keberhasilan hasil kerja
  - b. Ketelitian hasil kerja
  - c. Syarat-syarat teknis hasil kerja
  - d. Keluhan terhadap hasil kerja
3. Efisiensi
  - a. Jumlah bahan yang dipakai dalam menyelesaikan hasil kerja
  - b. Jumlah kegagalan dalam menyelesaikan kerja
  - c. Jumlah hasil kerja yang dapat dimanfaatkan
  - d. Jumlah hasil kerja yang dibuat tepat waktu dan anggarannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah suatu penyesuaian pekerjaan yang tepat pada waktunya yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila tindakan tersebut dapat menghasilkan produk yang bermutu tinggi yang dibarengi dengan ketepatan waktu yang dijadwalkan, anggaran yang direncanakan semula, dan alat-alat yang digunakannya. Dalam hal ini, prestasi kerja lebih menekankan pada hasil dan mutu yang dicapai, jadwal pelaksanaan dan jumlah bahan, tenaga, biaya dan waktu yang dipergunakan dalam melaksanakan tugas tersebut. Keberhasilan kinerja organisasi diukur melalui penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan rencana, yakni tepat waktu yang dijadwalkan, biaya dan tenaga, jumlah bahan-bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **3. Pelayanan KTP Elektronik**

Dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*), sangat perlu dipahami tentang dua istilah yang saling berkaitan yaitu melayani dan pelayanan.

Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau sekelompok orang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan adalah “Usaha melayani kebutuhan orang lain”. Jadi, pelayanan yang dimaksud adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan ‘janji’ dari pemberi pelayanan kepada pelanggan yang wajib dipenuhi agar pelanggan merasa puas.

Supranto (2007:227) mengemukakan pelayanan pelanggan adalah: “Suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Christopher (1992), yang dikutip Soedarsono, dkk (2008:6), menjelaskan bahwa: “Pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang”.

Dengan demikian pelayanan pembuatan KTP dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakatnya, selalu diingat masyarakatnya, memberikan citra positif di mata masyarakat, pelayanan dengan biaya yang terkendali atau terjangkau sehingga pada gilirannya masyarakat dapat bekerjasama atau berperan aktif dalam suatu pelaksanaan pelayanan.

Gronroos (1990:28) menjelaskan bahwa terdapat empat karakteristik dasar pada hampir semua pelayanan (*services*) yaitu:

1. Pelayanan pada umumnya bersifat *intangibile*
2. Pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan

3. Produksi dan konsumsi suatu pelanggan pada umumnya bersamaan
4. Sedikit banyak pelanggan terlibat dalam suatu proses produksi pelayanan.

Empat karakteristik dasar tersebut di atas menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya menerima pelayanan; pelanggan berpartisipasi juga sebagai sumber produksi. Oleh karena itu, tidak mungkin menyimpan pelayanan sebagai persediaan seperti pada barang. Selain itu, oleh karena pelayanan itu bukan barang, akan tetapi sebagai serangkaian kegiatan atau proses, maka pelayanan itu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sering juga disebut sebagai karakteristik yang bersifat *inseparability* (tidak dapat dipisahkan).

Sedangkan perspektif mutu/kualitas dalam Manajemen Mutu Total (*Total Quality Management*) dipandang lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Deming, yang dikutip Goetsch dan Davis (2002:3), mengemukakan bahwa walaupun tidak ada definisi tentang mutu yang diterima secara universal, tetapi ada cukup kesamaan diantara definisi-definisi sehingga unsur-unsur yang sama tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mutu mencakup hal mencapai atau melebihi harapan pelanggan
- b. Mutu berlaku untuk produk, jasa orang, proses, dan lingkungan
- c. Mutu adalah suatu keadaan yang selalu berubah (artinya, apa yang dianggap bermutu dewasa ini mungkin tidak cukup baik untuk dianggap bermutu di masa mendatang).

Dengan disarikannya unsur-unsur definisi mutu di atas, Deming merumuskan definisi mutu adalah: "Keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan".

Demikian pula pendapat Tjiptono (2007:2) tentang definisi kualitas yang mengandung banyak definisi dan makna. Orang mengartikan secara berbeda.

Beberapa definisi kualitas antara lain:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan /cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Juran, yang dikutip Tjiptono (2007:11), menjelaskan bahwa: “Kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), menekankan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan (masyarakat)”. Salah satu batasannya menurut Tjiptono (2007:13) didasarkan pada: “Karakteristik kualitas, yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan (masyarakat)”.

Garvin, yang dikutip Tjiptono (2006:51), mengatakan bahwa ada lima perspektif kualitas yang berkembang, yang meliputi:

1. *Transcendental approach*, dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product based approach*, pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User based approach*, pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.
4. *Manufacturing based approach*, dimana persepektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perancangan dan permanufacturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).
5. *Value-based approach*, pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Hatry, dalam Robert (1994:170), menjelaskan bahwa terdapat teknik untuk melakukan pengukuran kualitas dari setiap aspek program pelayanan, yaitu:

1. *How to measure service quality reliably at specific points in time*
2. *How to determine the extent to which the agency programme has caused the measured service quality (That is, would the results have accrued without the agency programme ?)*
3. *How to assess whether the measured performance is good or bad. This inevitably requires comparisons of actual performance with something else.*

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Elhaitammy, yang dikutip Tjiptono (2007:58), menjelaskan tentang pelayanan yang unggul adalah: “Suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”.

Zeithami, yang dikutip Soedarsono (2008:5), menjelaskan mutu pelayanan sebagai berikut:

Mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan. Dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah:

1. Tak nyata: penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan materi komunikasi.
2. Daya uji: kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti dijanjikan.

3. Daya tanggap: kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
4. Ketrampilan: memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dimaksud.
5. Keramahan: sopan santun, penghargaan, perhatian dan persahabatan dari orang yang menghubungi.
6. Kredibilitas: ketulusan, kepercayaan, kejujuran dari pemberi layanan.
7. Keamanan: kebebasan dari bahaya, resiko atau kerugian.
8. Akses: kemudahan untuk didekati dan dihubungi.
9. Komunikasi: memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka.
10. Pengertian: berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

Zeithami, Berry dan Parasuraman, yang dikutip Tjiptono (2007:14),

mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas jasa/pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sutopo (2008:4) menjelaskan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, keindahan dan lain-lain.

Gronroos (1990:75) menjelaskan bahwa terdapat enam kriteria untuk kualitas pelayanan yang baik, yaitu:

1. Profesionalisme dan ketrampilan. Para pelanggan menyadari bahwa pemberi pelayanan dan para petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesional.
2. Sikap dan perilaku. Para pelanggan merasakan bahwa para petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka (pelanggan) secara spontan dan ramah.
3. Aksesibilitas dan fleksibilitas. Para pelanggan merasakan bahwa pemberi pelayanan, lokasinya, waktu kegiatan, para pegawai dan sistem operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik, sehingga mudah memiliki akses kepada pelayanan serta kesemuanya dipersiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. Reliabilitas dan terpercaya. Para pelanggan mengetahui bahwa mereka mempercayai pemberi pelayanan, para petugas pelayanan akan menepati janjinya dan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati.
5. Perbaikan. Para pelanggan menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan terjadi hal-hal yang tidak diperhitungkan sebelumnya, maka pihak pemberi pelayanan akan segera mengambil tindakan mengatasi permasalahan.
6. Reputasi dan kredibilitas. Para pelanggan percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

Terdapat pemahaman konsepsi pelayanan prima yang perlu menjadi bahan pertimbangan dalam pelayanan KTP. Sutopo (2008:15-16) mengemukakan, sebagai berikut:

a. *Total Quality Service (TQS)*

TQS adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif

untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Tujuan keseluruhan TQS adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Menurut Tjiptono (2007:57-58) bahwa TQS berfokus pada lima bidang yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, dilaksanakan:

- a. Identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan perantara)
- b. Identifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan
- c. Merancang sistem yang bisa memberikan jasa
- d. Organisasi menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win-win solution*.

2. Keterlibatan total

Keterlibatan memiliki pengertian komitmen dari pimpinan yang menyeluruh. Kepemimpinan harus memberikan peluang peran serta aktif dan tindakan nyata, memberdayakan pegawai dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem dan lingkungan organisasi.

3. Pengukuran

Kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar (standar) baik bagi pelanggan internal (internal organisasi dan internal pemerintah) maupun pelanggan eksternal yaitu masyarakat. Unsur-unsur pengukuran:

- a. Menyusun standar proses dan produk

- b. Mengidentifikasi ketidak-sesuaian dan mengukur ketidaksesuaiannya dengan keinginan pelanggan.
- c. Mengkoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

#### 4. Dukungan sistematis

Pemimpin bertanggung jawab dalam mengelola kualitas dengan cara:

- a. Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.
- b. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti: perencanaan strategik, manajemen kinerja, pengakuan, penghargaan, dan promosi pegawai.

#### 5. Perbaikan berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk:

- a. Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
- b. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan
- c. Mengurangi waktu, siklus suatu proses
- d. Melakukan perbaikan inkremental
- e. Dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut

Implementasi konsep TQS memberikan beberapa manfaat utama yaitu:

- a) Meningkatnya indeks kepuasan kualitas; b) Meningkatnya produktivitas dan efisiensi; c) Meningkatkan laba; d) Meningkatnya pangsa pasar; e) Meningkatnya semangat karyawan; dan f) Meningkatnya kepuasan pelanggan.

Sedangkan Hardjosoedarmo (2007:19) menjelaskan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, TQS menawarkan suatu model yang

dinamakan dengan Siklus Deming. Siklus Deming terdiri dari empat komponen utama yang disingkat PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

#### 1. Tahap *Plan*

- a. Menentukan proses mana yang perlu diperbaiki. Proses yang perlu diperbaiki adalah proses yang terkait erat pada misi organisasi dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.
- b. Menentukan perbaikan apa yang akan dilakukan terhadap proses yang dipilih. Langkah ini analog dengan penyusunan hipotesis.
- c. Kewajiban pimpinan organisasi untuk menentukan data dan informasi yang diperlukan untuk dapat memilih 'hipotesis' mana yang paling relevan untuk melakukan perbaikan proses.

#### 2. Tahap *Do*

- a. Mengumpulkan informasi untuk menentukan keadaan yang nyata sekarang mengenai jalannya proses.
- b. Setelah informasi dikumpulkan maka perubahan yang dikehendaki dapat dilaksanakan.
- c. Mengumpulkan data lagi untuk mengetahui apakah perubahan yang dilakukan membawa perbaikan atau tidak.

#### 3. Tahap *Check*

Dalam tahap ini, pimpinan harus dapat menafsirkan informasi yang baru dikumpulkan untuk mengetahui apakah perubahan yang dilakukan membawa perbaikan atau tidak.

#### 4. Tahap *Act*

- a. Memutuskan perubahan mana yang akan diimplementasikan

- b. Apabila perubahan yang dilakukan berhasil bagi perbaikan proses, maka perlu disusun prosedur baku
- c. Agar perubahan dapat berjalan dengan baik, perlu diadakan pelatihan
- d. Pimpinan perlu mengkaji apakah perubahan yang dilakukan mempunyai efek negatif terhadap bagian lain
- e. Pelaksanaan perubahan perlu dipantau terus.

#### b. *Total Quality Management (TQM)*

TQM merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

Tjiptono dan Diana (2007:26) menjelaskan TQM hanya dapat dicapai dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Berfokus pada pelanggan. Yang menentukan kualitas barang atau jasa adalah pelanggan eksternal. Pelanggan internal berperan dalam memberikan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan barang atau jasa.
- b. Obsesi terhadap kualitas. Penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditentukan tersebut, organisasi harus berusaha memenuhi atau melebihi yang ditentukan.
- c. Pendekatan ilmiah. Terutama untuk merancang pekerjaan dan proses pembuatan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dirancang tersebut.
- d. Komitmen jangka panjang. Agar penetapan TQM dapat berhasil dibutuhkan budaya organisasi yang baru. Untuk itu perlu ada komitmen jangka panjang guna mengadakan perubahan budaya.
- e. Kerjasama Tim. Untuk menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan perlu terus dijalin dan dibina, baik antar aparatur dalam organisasi maupun dengan pihak luar (masyarakat).
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan. Setiap barang atau jasa dihasilkan melalui proses-proses di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan meningkat.

- g. Pendidikan dan pelatihan. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Disini berlaku prinsip belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia.

Catherine De Vrye (1994), dalam Soedarsono (2008:33-34), mengemukakan bahwa:

Terdapat tujuh *simple strategie for success* perilaku yang mengarah pelayanan prima yang disebut *service model* yaitu:

1. *Self esteem* (harga diri):
  - a. Pelayanan bukan berarti tunduk
  - b. Dinilai dari kepemimpinan-keteladanan
  - c. Menempatkan seseorang menurut keahliannya
  - d. Menetapkan tugas pelayanan yang futuris
  - e. Berpedoman pada kesuksesan bahwa hari esok lebih baik dari hari ini.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan):
  - a. Penyesuaian standar pelayanan
  - b. Pemahaman terhadap keinginan pelanggan
  - c. Pelayanan sesuai harapan pelanggan
3. *Recovery* (pembenahan):
  - a. Keluhan sesungguhnya bukan merupakan masalah akan tetapi merupakan peluang untuk maju dan tantangan untuk melaju
  - b. Mengatasi keluhan pelanggan
  - c. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan
  - d. Mendengarkan keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan):

- a. Perencanaan ideal di masa depan
  - b. Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin
  - c. Memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan
5. *Improve* (perbaikan):
- a. Perbaikan yang terus menerus
  - b. Menyesuaikan dengan perubahan
  - c. Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana
  - d. Investasi yang berupa non material
  - e. Penciptaan lingkungan yang kondusif
  - f. Penciptaan standar yang responsif
6. *Care* (perhatian):
- a. Sistem yang memuaskan pelanggan
  - b. Menjaga kualitas
  - c. Menerapkan ukuran yang tepat
7. *Empower* (pemberdayaan):
- a. Memberdayakan karyawan/bawahan
  - b. Belajar dari pengalaman
  - c. Memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Dalam konsep pelayanan pembuatan KTP, Pemerintah Daerah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan yang berkualitas merupakan kunci bagi keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Moenir (2005:88) mengintrodusir enam faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat, yaitu: “a) Kesadaran para pejabat dan petugas; b)

Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; c) Organisasi dan pendapatan; d) Ketrampilan petugas dan sarana”.

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran menunjukkan suatu keadaan para jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan, sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Moenir mengemukakan pengertian kesadaran sebagai:

Suatu proses pemikiran melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan demikian kesadaran adalah hasil dari satu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi.

b. Faktor aturan

Faktor aturan berkaitan dengan mekanisme atau prosedur dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Aturan yang jelas dan sederhana dengan sendirinya akan mempermudah pelaksanaan pelayanan, sehingga baik pelaksana atau petugas pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan lebih mudah memahami dan menjalankan pelayanan tersebut. Sebaliknya aturan yang tidak jelas cenderung akan mendorong timbulnya pelayanan yang buruk, bahkan muncul penafsiran-penafsiran yang tidak diinginkan sehingga dengan sendirinya akan merugikan citra dan kepentingan organisasi, yakni pemerintah. Apalagi bila aturan yang tidak jelas tersebut pada saat yang sama juga berbelit-belit prosedurnya, sehingga hampir dapat dipastikan akan dengan mudah merangsang lahirnya penyimpangan oleh petugas dalam pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu aturan yang

menyangkut prosedur pelayanan, disamping jelas juga harus pendek dan sederhana sehingga selain mudah dipahami petugas dan masyarakat, juga kecil kemungkinan terjadinya penyimpangan.

c. Faktor organisasi dan pendapatan

Faktor organisasi dan pendapatan berkaitan erat. Seberapa jauh kemampuan organisasi dalam memprioritaskan pekerjaan dan memberi gaji atau imbalan yang memadai kepada aparatnya akan menentukan kinerja organisasi. Nilai pelayanan kepada masyarakat belum menjadi budaya organisasi pemerintahan, bahkan tidak jarang organisasi pemerintah justru disibukkan dengan urusan-urusan sendiri sehingga sulit untuk mencegah kesan bahwa sebagai organisasi pemerintah disibukkan oleh dirinya sendiri. Sedangkan faktor pendapatan berkaitan dengan ketenangan dan konsentrasi para aparatur dalam memberikan pelayanan. Diharapkan dengan pemberian imbalan atau pendapatan yang memadai maka para aparat pemerintah sebagai petugas pelayanan kepada masyarakat akan lebih terfokus dan lebih berkonsentrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat dan juga tidak mudah tergoda untuk memanfaatkan posisi kewenangannya dalam pelayanan kepada masyarakat untuk mencari tambahan penghasilannya. Dalam kaitan ini, maka upaya-upaya peningkatan kesejahteraan aparatur pemerintah menjadi strategi yang penting dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini terkait erat dengan strategi pengawasan, dalam arti setelah aparatur pemerintah mendapatkan penghasilan yang memadai dari organisasi, maka pengawasan dan penegakan hukum harus dilakukan secara lebih tegas. Artinya bagi mereka yang menyalahgunakan posisi atau

kewenangan dalam urusan pelayanan kepada masyarakat harus ditindak dengan tegas.

d. Faktor kemampuan dan ketrampilan

Faktor kemampuan dan ketrampilan secara hakiki mempunyai pengertian yang sejajar dengan profesionalisme yang telah dibahas sebelumnya. Sedangkan fungsi faktor sarana pelayanan berkenaan dengan mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu; meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa; kualitas produk yang lebih baik atau terjamin; ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin; lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya; menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; dan menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dengan demikian peran pemerintah dalam pelayanan adalah untuk melayani masyarakat, dan bukan untuk dilayani, dimana didalamnya menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Pemerintah harus mengambil peran yang aktif dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat, atau pelayanan *public*, bukan saja karena tidak semua urusan atau jasa dapat diurus oleh bidang-bidang swasta, akan tetapi juga karena pertimbangan untuk menjaga rasa keadilan dalam masyarakat.

Jadi, pelayanan KTP elektronik yang berkualitas sarannya adalah kepuasan publik. Apabila harapan publik terpenuhi maka publik memperoleh suatu perasaan puas. Sedangkan bagi pemberi pelayanan, kepuasan merupakan perasaan dari aparat pemerintah apabila pemberian pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu, tanpa kekeliruan dan mendapatkan pujian dari atasan atas prestasi yang telah dicapainya. Untuk mendapatkan kepuasan publik maka harus dipenuhi kriteria dalam dimensi kualitas pelayanan, yang dapat dipakai sebagai patokan dalam pemberian pelayanan. Ukuran ini disebut dengan standar pelayanan.

Di dalam berbicara dokumen kependudukan yang dimiliki seseorang maka tidak terlepas dari jumlah penduduk Kabupaten Nunukan yang berhak atau wajib memiliki KTP baik laki-laki maupun perempuan. Sesuai Data Agregat Kependudukan tahun 2015 di seluruh kecamatan jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4. Jumlah Penduduk berdasarkan jenis kelamin per kecamatan tahun 2015

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)		
		L	P	$\Sigma$
1	Sebatik	3,350	2,894	6,244
2	Nunukan	34,438	30,736	65,174
3	Sembakung	3,509	3,084	6,593
4	Lumbis	3,328	3,000	6,328
5	Krayan	4,300	3,805	8,105
6	Sebuku	6,076	5,024	11,100
7	Krayan Selatan	1,431	1,269	2,700
8	Sebatik Barat	4,911	4,459	9,370
9	Nunukan Selatan	9,076	8,023	17,099
10	Sebatik Timur	7,179	6,563	13,742
11	Sebatik Utara	3,945	3,654	7,599
12	Sebatik Tengah	3,820	3,452	7,272
13	Sei Manggaris	5,287	4,210	9,497
14	Tulin Onsoi	4,846	3,914	8,760
15	Lumbis Ogong	2,602	2,569	5,171
16	Sembakung Atulai	1,523	1,400	2,923
	<b>Jumlah</b>	<b>99,621</b>	<b>88,056</b>	<b>187,677</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan tabel tersebut diatas bahwa berdasarkan jenis kelamin, Penduduk Kabupaten Nunukan adalah 187.677 jiwa yang terdiri dari Laki-laki sebesar 99.621 jiwa dan perempuan 88.056 jiwa. Sementara jumlah penduduk terbesar berada di Kecamatan Nunukan yaitu sebesar 65.174 jiwa, mengingat sebagian besar bermukim di wilayah Kecamatan Nunukan sebagai pusat kota di Kabupaten Nunukan, dan disusul oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebesar 17.099 jiwa dimana wilayahnya merupakan satu daratan dengan kecamatan nunukan, sedangkan sisanya tersebar di 14 kecamatan dengan pulau yang terpisah.

Sebagaimana diketahui bahwa setiap terjadi peristiwa kependudukan yang merupakan kejadian yang dialami penduduk harus dilaporkan, karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. KTP adalah Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan demikian **Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)** yaitu Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *cip* yang merupakan Identitas resmi bukti domisili kependudukan, bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, serta bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertanahan.

Secara umum syarat pembuatan KTP elektronik berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 pada pasal 15 tentang tatacara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil antara lain:

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau belum usia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin.
- b. Surat pengantar RT/RW dan Kepala Desa / Lurah
- c. Fotocopi:
  - 1). Kartu Keluarga (KK);
  - 2). Akte Kelahiran

Sedangkan syarat permohonan KTP elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk elektronik berbasis NIK secara nasional sebagaimana yang tertuang pada pasal 5 adalah sebagai berikut:

- a. bahwa penduduk telah mempunyai NIK dan wajib KTP;
- b. Fotocopi kartu keluarga, dan;
- c. Surat pindah dan KTP elektronik bagi penduduk yang pindah atau KTP el yang rusak bagi penduduk yang KTP nya rusak atau surat kehilangan dari kepolisian bagi penduduk yang KTPnya hilang.

Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan KTP elektronik bagi Masyarakat, Negara dan Bangsa, yakni:

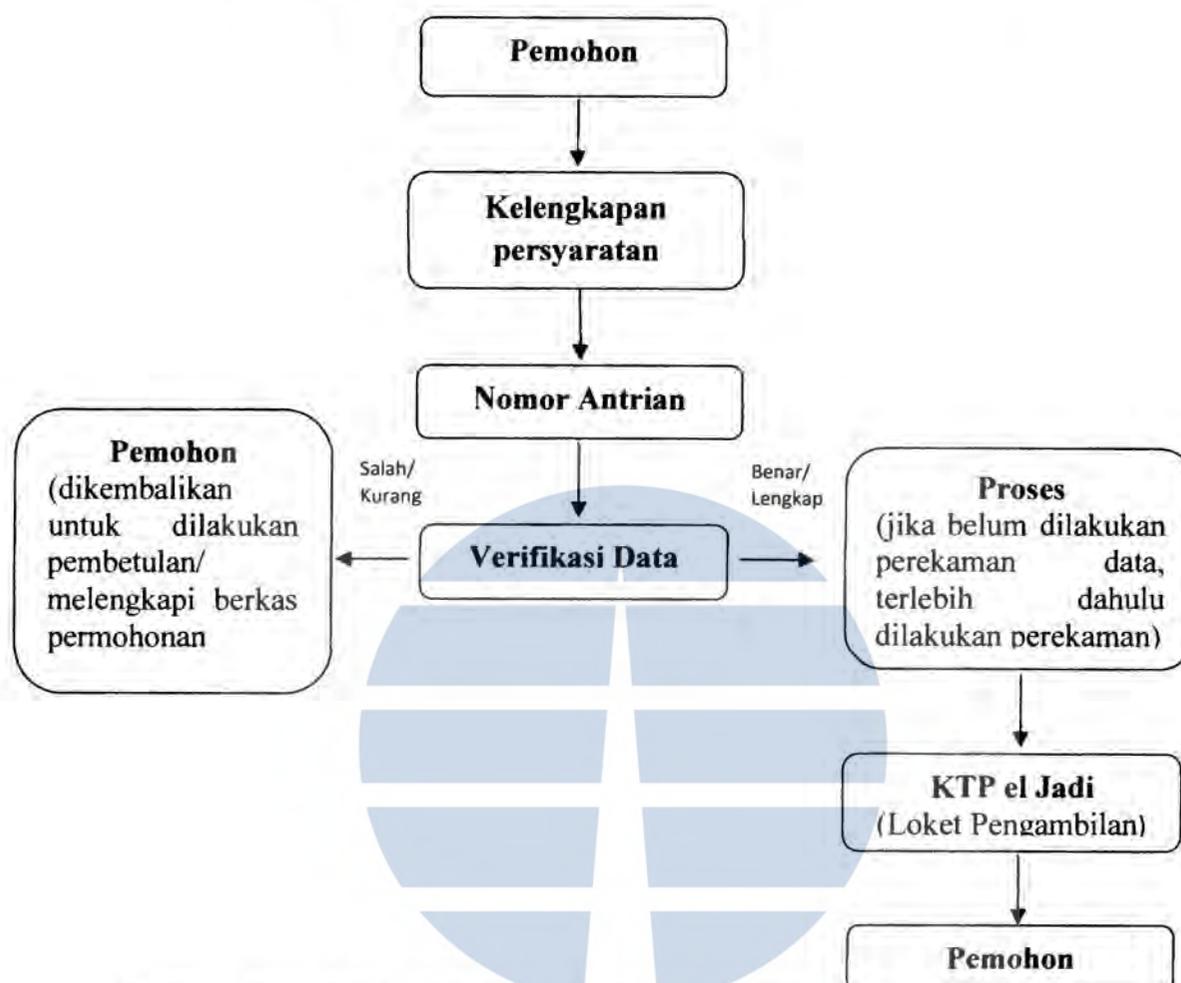
- a). Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- b). Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik

dengan data potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

- c). Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- d). Bahwa KTP elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009, sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.
- e). Sebagai alat bukti sah bahwa seseorang tersebut tinggal di Wilayah NKRI
- f). Dapat dipergunakan untuk memenuhi atau syarat berbagai keperluan dan kepentingan administrasi dalam kehidupan bermasyarakat dan berorganisasi di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan bisnis lainnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut berikut adalah alur / atau tata cara permohonan penerbitan KTP elektronik:

Tabel 2.1: Bagan Alur / Tata Cara Permohonan penerbitan KTP el.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan bagan alur / tata cara diatas menunjukkan bahwa pada saat pemohon bermaksud untuk mendapat KTP el, maka harus melengkapi berkas yang dipersyaratkan, kemudian pemohon mengambil nomor antrian pelayanan dan petugas loket memveifikasi kelengkapan berkas permohonan pelayanan KTP el yang diajukan oleh pemohon, apabila hasil verifikasi petugas dianggap lengkap maka KTP el dapat diproses, dengan asumsi bahwa yang bersangkutan dalam hal ini pemohon sudah melakukan perekaman datanya dan apabila belum pernah dilakukan perekaman biodatanya maka terlebih dahulu dilakukan perekaman ,

Namun apabila berkas permohonan dinyatakan tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi berkas persyaratannya.

## **B. Kajian Terdahulu**

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) di Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung oleh Ratna Pratiwi (2012), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi telah sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 67 tahun 2011 atas perubahan kedua Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK, namun dalam Implementasi tersebut juga terkendala dengan minimnya alokasi dana dari APBNP sehingga Pemerintah Daerah diharapkan untuk menganggarkan dana APBD untuk membantu menerapkannya, Terlambatnya proses perekaman data kependudukan di kota Pangkalpinang, Kondisi cuaca yang tidak mendukung sehingga sangat berakibat pada keamanan sistem jaringan, Adanya penduduk bercacah jiwa di kota Pangkalpinang tetapi berdomisili di luar daerah tanpa melengkapi dokumen pindah tempat tinggal, Banyaknya masyarakat yang tidak mendapatkan surat pemanggilan guna perekaman biodata penduduknya, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program penerapan KTP berbasis NIK di kota Pangkalpinang tersebut, oleh sebab itu pihak kecamatan harus lebih meningkatkan koordinasinya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Demikian juga penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik (studi evaluasi kinerja di Kecamatan Pangkalan Lada

Kabupaten Kotawaringin Barat) yang diteliti oleh Robby Setiawan (2013), hasil penelitiannya menyatakan bahwa *pertama*, Perbaikan kinerja aparatur perlu dimulai dari mengetahui permasalahan, kemudian merumuskan rencana kearah lebih baik, merealisasikan dan mengevaluasi hasil dari pelaksanaan rencana tersebut, *kedua* kepada seluruh pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaannya selaku pelayan publik secara baik dan profesional khususnya dalam kepada masyarakat dan tentunya juga ada dukungan dari masyarakat di Kecamatan Lada Kabupaten Kotawaringin Barat, *ketiga* lebih meningkatkan lagi komunikasinya dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan pelayanan E-KTP, *Kempat* perlunya memberikan *reward* maupun *punishment* sehingga memotivasi pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya, dan yang *kelima* yaitu perlu memberikan fasilitas pengaduan masyarakat sehingga dapat diketahui tingkat keluhan masyarakat.

Penelitian mengenai Implementasi Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Putissibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu oleh Ade Hasan Ashari (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan eKTP di Kecamatan Puttusibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu perlu dilakukan pemutahiran data penduduk sehingga sesuai dengan dengan data SIAK, melakukan koordinasi yang baik dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh operator pencetak KTP dan meningkatkan sumber daya operator tersebut, memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan melakukan pelayanan jemput bola kepada

masyarakat khususnya untuk wilayah desa atau dusun yang belum menyelesaikan perekaman KTP elektroniknya.

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan e-KTP di Kabupaten Berau oleh Fredy Suryadie (2013), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau senantiasa melakukan evaluasi secara berkala dan membentuk tim khusus sehingga bila terjadi permasalahan segera dapat teratasi, lebih meningkatkan komunikasi dan koordinasinya ke Kecamatan dan Kelurahan terkait dengan program E-KTP, Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau diharapkan senantiasa memberikan informasi ke Kecamatan dan Kelurahan dan menerapkan sanksi yang tegas kepada petugas pelayanan terkait pelanggaran disiplin dan kesalahan yang dilakukannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Berau.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2011 : 283). Kerangka berpikir merupakan alat berpikir peneliti dalam penelitian. Berdasarkan beberapa masalah yang berkaitan dengan penelitian, maka peneliti mencoba membentuk kerangka pemikiran untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi dilapangan berkaitan dengan partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Nunukan.

Dalam kerangka berpikir ini peneliti mengambil lima permasalahan inti yaitu: Masih banyak penduduk yang belum memiliki KTP elektronik, masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan identitas diri berupa KTP elektronik, kurangnya persyaratan dalam pembuatan KTP elektronik elektronik, masyarakat menganggap prosedur pembuatan KTP elektronik elektronik masih berbelit-belit, sehingga masyarakat cenderung menggunakan jasa pihak ketiga, jarak tempuh dari Kecamatan yang cukup jauh serta infrastruktur yang kurang memadai, sehingga masyarakat enggan berpartisipasi dalam pembuatan KTP elektronik elektronik, dengan adanya lima identifikasi permasalahan ini peneliti mencoba menyelesaikan dengan teori partisipasi dari Brinkerhoff dan Crosby yang menyatakan lima tipe partisipasi, yang mencakup keberbagian informasi, konsultasi, kolaborasi, pembuatan keputusan bersama, dan pembedayaan.

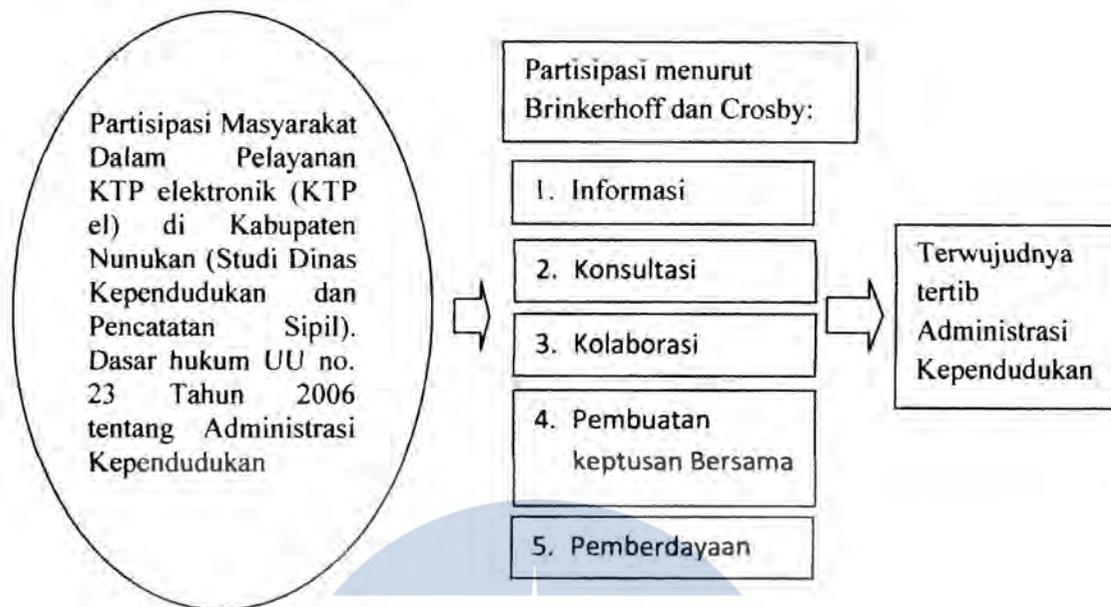
Dengan pandangan Brinkerhoff & Crosby tersebut, partisipasi pertama-tama dapat dikenali dalam tipe keberbagian informasi. Dengan istilah ini partisipasi berwujud pengaliran informasi secara searah, yakni dari inisiator kepada pihak-pihak lain. Tujuannya adalah agar pihak – pihak terinformasikan mengenai kebijakan dan aktivitas inisiator dan dengan demikian, juga berarti membangun transparansi dan legimitasi. Partisipasi juga dapat dilakukan dalam wujud konsultasi. Berbeda dengan keberbagian informasi maka konsultasi merupakan pengaliran informasi dalam dua arah, yakni dari inisiator kepada pihak lain dan dari pihak lain kepada inisiator. Selanjutnya partisipasi juga dapat dikenali dalam wujud kolaborasi. Dengan wujud ini partisipasi adalah aktifitas bersama antara inisiator dengan pihak – pihak lain. Prosesnya adalah inisiator mengundang

pihak-pihak lain untuk terlibat dalam kegiatannya, namun inisiator tetap mempertahankan kewenangan dan kontrol pembuatan keputusan di tangannya.

Tipe lain partisipasi adalah pembuatan keputusan bersama. Pada dasarnya, pembuatan keputusan bersama tersebut adalah kolaborasi yang disertai dengan keberbagian peran dalam pembuatan keputusan antara inisiator dengan pihak – pihak lain. Keterlibatan pihak – pihak lain tersebut terutama didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak – pihak lain memiliki pengetahuan, kapasitas, dan pengalaman yang dinilai penting untuk pencapaian tujuan kebijakan. Sedangkan pada tipe terakhir yaitu pemberdayaan dikatakan bahwa partisipasi dikenali dalam wujud transfer kontrol terhadap pembuatan keputusan, sumberdaya, dan aktivitas dari inisiator kepada pihak – pihak lain. Pemberdayaan dilakukan manakala pihak – pihak lain, yang apabila bertindak secara mandiri dan dalam kepentingan mereka sendiri, dapat melaksanakan mandat kebijakan tanpa keterlibatan dan pengawasan oleh pemerintah secara signifikan.

Dalam hubungannya dengan penjelasan teori tentang partisipasi menurut Brinkerhoff dan Crosby tersebut diatas, maka kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat digambarkan dalam kerangka berpikir bahwa dalam Partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Nunukan studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam tabel 2.1 adalah sebagai berikut:

Tabel : 3.1 Kerangka Berpikir



Dalam rangka mendukung program pemerintah khususnya dalam hal meningkatkan pelayanan di bidang kependudukan, maka setiap penduduk wajib memiliki kartu identitas penduduk berupa KTPel, oleh sebab itu diperlukan adanya partisipasi dari masyarakat, dengan dilatar belakangi beberapa permasalahan antara lain : masih banyak penduduk yang belum memiliki KTP elektronik, masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan identitas diri berupa KTP elektronik, kurangnya persyaratan dalam permohonan layanan KTP elektronik, masyarakat menganggap prosedur pembuatan KTP elektronik elektronik masih berbelit-belit, sehingga masyarakat cenderung menggunakan jasa pihak ketiga, jarak tempuh dari Kecamatan yang cukup jauh serta infrastruktur yang kurang memadai, sehingga masyarakat kurang berpartisipasi dalam pembuatan KTP elektronik elektronik, maka penulis mencoba menyelesaikan dengan teori partisipasi dari Brinkerhoff dan Crosby antara lain dengan beberapa dimensi yaitu sebagaimana tersebut diatas, sehingga dampak atau outputnya

adalah Terwujudnya tertip Administrasi Kependudukan sesuai dengan amanat Undang –undang 23 tahun 2006 Administrasi Kependudukan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan proses pendekatan kuantitatif asosiatif yang mengarah kepada analisis korelasi dan regresi, baik yang bersifat sederhana maupun ganda.

Penelitian survey yang dimaksud, sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:7), adalah: "Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis". Sedangkan proses pendekatan kuantitatif dengan tingkat penjelasan yang bersifat asosiatif, sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:11), adalah: "Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih". Pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif kausal, yaitu menekankan pada segi pengukuran variabel dengan menggunakan teknik dan alat ukur yang obyektif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka diharapkan akan dapat dibangun suatu konsep atau teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Sehingga seluruh uraian yang menggambarkan obyek dan subyek penelitian terfokus kepada kajian korelasi dan regresi antara partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Kajian korelasi dan

regresi tersebut bersifat sebab akibat yaitu partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah adalah variabel bebas sebagai faktor penyebab (*independent variable*), dan pelayanan KTP elektronik sebagai variabel akibat (*dependent variable*).

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian dalam Afrizal (2014:139) adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Sedangkan menurut Husen Umar (2005:303) objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu. Menurut Sugiyono (2009:38) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah dan pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Terkaitnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan merupakan Instansi penyelenggara terhadap Administrasi Kependudukan serta memiliki tugas dan kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk memperoleh data yang bersumber dari responden maka dilakukan penarikan sampel dari suatu populasi. Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010:72), adalah: “Wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Sedangkan pengertian sampel menurut Sugiyono (2010:73) adalah: “Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Mengingat tidak terlalu banyaknya jumlah populasi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, maka dari seluruh populasi penelitian tersebut akan ditetapkan sebagiannya saja menjadi sampel penelitian. Adapun teknik penarikan sampel dilakukan berdasarkan kaidah dasar dari *nonprobability sampling* melalui teknik pengambilan sampel secara jenuh sebanyak 61 orang. Tetapi dari sebaran kuisioner didapatkan hanya sebanyak 58 responden. Meskipun demikian jumlah sampel ini masih dinilai mencukupi sebab dilandasi oleh kecukupan minimal jumlah sampel sebanyak 30 orang sebagaimana pendapat Gay, yang dikutip oleh Husein Umar (2008:108), bahwa: “Ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan pada desain penelitian yang dipergunakan sebagai berikut metode deskriptif korelasional minimal 30 subyek”.

### **C. Instrumen Penelitian**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuisioner, wawancara dan studi pustaka. Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari pihak yang terkait. Sedangkan studi pustaka dapat memberikan arahan kepada peneliti mengenai informasi yang akan

dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan konsep untuk menganalisis data. Penggunaan instrumen tersebut dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh tiga jenis data secara umum yang meliputi: Data tentang partisipasi masyarakat, data tentang faktor-faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik, dan data tentang upaya –upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data ketiga variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik) dengan menggunakan kuisisioner yang berupa skala penilaian (*rating scale*) dengan sebaran skor 1 sampai 5. Kategori dan kriteria pembobotan jawaban responden terhadap isi kuisisioner dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.2**  
**Kategori dan Kriteria Pembobotan Jawaban Kuisisioner**

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Kriteria Pembobotan</b>	<b>Bobot Nilai Positif</b>
1. Sangat baik		5
2. Baik		4
3. Kurang baik		3
4. Tidak baik		2
5. Sangat tidak baik		1

Sumber: Sugiyono (2011)

Dalam penelitian ini juga sumber data dipilih, dan mengutamakan perspektif emik artinya mementingkan pandangan informan, berdasarkan sebagaimana

adanya yang terjadi dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan / sumber data, adapun data yang dikumpulkan terdiri atas:

l. Data Primer yang diperoleh dengan cara:

a. Wawancara mendalam (*indepth interview*).

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *indepth interview*, dimana dalam pelaksanaannya dituntut banyak informan yang dijadikan sumber yang akan diwawancara guna mendapatkan data yang lebih dalam dan tetrinci serta pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara jenis terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide – idenya terhadap partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Disini diperlukan kemampuan dan kejelian pewawancara dalam melakukan pelacakan dan pendalaman terhadap bahan yang diperlukan. Proses pengumpulan data ini akan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara (*interviewguide*), alat perekam suara, dan alat tulis menulis.

b. Dokumentasi (*documentation*)

Dokumentasi dalam Ibrahim (2015:93) merupakan sumber yang memberikan data atau informasi atau fakta kepada peneliti, baik itu catatan, foto, rekaman video maupun lainnya. Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang tertulis berupa data-data yang diperoleh selama melakukan penelitian .

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang dilakukan adalah mendapatkan buku-buku literatur yang sesuai dengan masalah yang diangkat, dan informasi yang didapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTPel di Kabupaten Nunukan.

## 2. Data Sekunder yang diperoleh dengan cara:

- a. Melakukan analisis terhadap partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Nunukan dalam bentuk wawancara langsung kepada informan.
- b. Telaahan dokumen tentang peraturan perundang-undangan tentang pelayanan KTP elektronik, hasil penelitian dan buku penunjang.

## E. Analisis data

Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui *Program SPSS Versi 15*.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas tiap butir yang digunakan (Sugiyono, 2010:124) adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{X_iY} = \frac{\sum X_iY}{\sqrt{(\sum X_i^2) - (\sum Y^2)}}$$

#### Keterangan:

- $r_{X_iY}$  = Korelasi *product moment* antara variabel  $X_i$  dan variabel  $Y$
- $\sum X_iY$  = Jumlah skor jawaban pada pertanyaan variabel  $X_i$  terhadap  $Y$
- $\sum X_i^2$  = Jumlah skor jawaban pada pertanyaan variabel  $X_i$
- $\sum Y^2$  = Jumlah skor jawaban pada pertanyaan variabel  $Y$

Selanjutnya uji reliabilitas instrumen melalui rumus *Spearman Brown* (Sugiyono, 2010:122), sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

**Keterangan:**

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Sugiyono (2010:116) mengemukakan persyaratan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen variabel penelitian, sebagai berikut: "Bila harga korelasi di atas 0,3 maka dapat disimpulkan butir instrumen valid, sedangkan bila harga koefisien korelasi di bawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang".

## **2. Uji Normalitas Data**

Uji hipotesis penelitian ini menggunakan statistik parametris karena data yang akan diuji berbentuk ratio, sehingga setiap data variabel penelitian harus terlebih dahulu diuji normalitasnya. Karena terdapat dua variabel bebas dengan satu variabel terikat, maka uji normalitas data meliputi tiga bagian, dengan menggunakan Program *SPSS* melalui metode Kolmogorov-Smirnov (*one-sample test-KS*), dengan kriteria bahwa: *Asymp. Sig (2-tailed)* harus lebih besar dari derajat tingkat ketidakpercayaan ( $\alpha = 0,05$ ).

## **3. Uji Korelasi Sederhana dan Ganda**

### **1. Nilai Korelasi *Product Moment* Sederhana dan Ganda**

#### **a. Nilai Korelasi *Product Moment* Sederhana**

Korelasi *product moment* sederhana sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:182) sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{XY}$  = Korelasi *product moment* sederhana antara variabel X dan Y
- n = Jumlah sampel yang diteliti
- X = Jumlah skor jawaban pada pertanyaan variabel X
- Y = Jumlah skor jawaban pada pertanyaan variabel Y

#### b. Nilai Korelasi *Product Moment* Ganda

Korelasi *product moment* ganda sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:224) sebagai berikut:

$$R_{X_1 X_2 Y} = \sqrt{\frac{r^2 X_1 Y + r^2 X_2 Y - 2 r X_1 Y r X_2 Y r X_1 X_2}{1 - r^2 X_1 X_2}}$$

Keterangan:

- $R_{X_1 X_2 Y}$  = Korelasi ganda antara  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y
- $r_{X_1 Y}$  = Korelasi sederhana antara  $X_1$  dengan Y
- $r_{X_2 Y}$  = Korelasi sederhana antara  $X_2$  dengan Y
- $r_{X_1 X_2}$  = Korelasi sederhana antara  $X_1$  dengan  $X_2$

Interpretasi terhadap kuatnya hubungan antar variabel penelitian digunakan pedoman sebagaimana tabel 3.3 berikut ini (Sugiyono, 2010:183).

**Tabel 3.3**  
**Pedoman Untuk Memberikan**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2010:183)

## 2. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* Sederhana dan Ganda

### a. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* Sederhana (Uji Statistik *t*)

Uji signifikansi korelasi *product moment* sederhana sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:184) sebagai berikut:

$$t_{\text{hit}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t_{\text{hit}} = t_{\text{hitung}}$

$r =$  Korelasi *product moment* sederhana

$n =$  Jumlah sampel

Pada penelitian ini, untuk mencari  $t_{\text{tabel}}$  dilakukan dengan cara uji dua arah (*two tailed*) dengan menetapkan terlebih dahulu nilai *degree of freedom* (*df*) atau derajat kepercayaan sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ .

Uji signifikansi  $t$  tersebut dapat ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika hasil  $t_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $t_{\text{tabel}}$  (tabel nilai distribusi  $t$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

- Jika hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (tabel nilai distribusi t), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Cara lain untuk mengetahui signifikansi korelasi sederhana adalah dengan ketentuan bahwa *Asymp. Sig* harus lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0: p = 0$  ditolak, dan  $H_0: p \neq 0$  diterima. Jadi ada korelasi sederhana yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* Ganda (Uji Statistik  $F$ )

Uji signifikansi korelasi *product moment* ganda sebagaimana pendapat Sugiyono (2010:154) sebagai berikut:

$$F_{hit} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{(n - k - 1)}}$$

Keterangan:

$R$  = Korelasi *product moment* ganda yang telah ditemukan

$k$  = Jumlah variabel *independen*

$n$  = Jumlah sampel

$F_{hit} = F_{hitung}$  (yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ )

Pada penelitian ini, untuk mencari  $F_{tabel}$  dilakukan dengan cara uji dua arah (*two tailed*) dengan menetapkan terlebih dahulu nilai *degree of freedom* (*df*) atau derajat kepercayaan sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ .

Uji signifikansi  $F$  tersebut dapat ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika hasil  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  (tabel nilai distribusi  $F$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Jika hasil  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  (tabel nilai distribusi  $F$ ), maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti terdapat korelasi ganda yang signifikan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Cara lain untuk mengetahui signifikansi korelasi ganda adalah dengan ketentuan *Asymp. Sig* harus lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0: \rho = 0$  ditolak, dan  $H_0: \rho \neq 0$  diterima. Jadi ada korelasi ganda yang signifikan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### 4. Uji Regresi Linear Sederhana dan Ganda

Mudrajat Kuncoro (2008:216) menguraikan, bahwa: “Metode *Ordinary Least Squares* (OLS) atau metode pangkat kuadrat terkecil berupaya untuk mengestimasi suatu garis regresi dengan jalan meminimalkan jumlah kuadrat kesalahan setiap observasi terhadap garis tersebut”.

##### 1. Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Ganda

###### a. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Uji persamaan regresi dilakukan melalui Program *SPSS Versi 15*, atau melalui perhitungan manual dalam suatu rumus (Sugiyono, 2010:204-206):

$$\hat{Y} = a + bX$$

###### Keterangan:

- $Y$  = Subyek dalam variabel *dependen* yang diprediksikan
- $a$  = Harga  $Y$  bila  $X = 0$  (harga konstan)

- $b$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel *dependen* yang didasarkan pada variabel *independen*. Bila  $b$  (+) maka naik, dan bila  $b$  (-) maka terjadi penurunan
- $X$  = Subyek pada variabel *independen* yang mempunyai nilai tertentu.

\* Nilai  $b$  dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

\* Nilai  $a$  dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

#### b. Persamaan Regresi Linear Ganda

Uji persamaan regresi ganda dilakukan melalui Program *SPSS Versi*

*15*, atau melalui rumus secara manual sebagai berikut:

$$Y_{it} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$Y_{it}$  = Variabel terikat

$X_1, X_2$  adalah variabel bebas, dengan keterangan sebagai berikut:

$X_{1it}$  = Variabel bebas pertama

$X_{2it}$  = Variabel bebas kedua

$b_1$  s/d  $b_2$  = Parameter yang diestimasi untuk  $X_1$  s/d  $X_2$

Dengan metode kuadrat terkecil dapat diperoleh persamaan-persamaan normal sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y - nb_0 - b_1X_1 - b_2X_2 &= 0 \\ X_1Y - b_0X_1 - b_1X_1 - b_2X_1X_2 &= 0 \\ X_2Y - b_0X_2 - b_1X_1X_2 - b_2X_2 &= 0 \end{aligned}$$

Dengan persamaan normal ini dapat diperoleh atau dihitung harga-harga  $b_0$ ,  $b_1$ , dan  $b_2$ .

## 2. Uji Signifikansi Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Ganda

Persamaan regresi linear sederhana dan ganda akan dinyatakan signifikan apabila telah memenuhi dua uji pokok, yaitu uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

### a. Uji Heteroskedastisitas

Imam Ghazali (2006:105) menjelaskan, bahwa: “Uji heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain”. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika mempunyai pengamatan atau penilaian berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Heteroskedastisitas terjadi bila *VIF* lebih besar dari 2.

### b. Uji Multikolinearitas

Imam Ghazali (2006:91) mengemukakan, bahwa: “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*)”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*.

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan cara melakukan pengujian *Durbin Watson* (DW), dengan kriteria:

- $1,65 < DW < 2,35$  tidak terjadi autokorelasi
- $1,21 < DW < 1,65$  atau  $2,35 < DW < 2,79$  tidak dapat disimpulkan
- $DW < 1,21$  atau  $DW > 2,79$  terjadi autokorelasi.

Jika nilai  $DW$  yang didapatkan berada diantara nilai  $1,65 < DW < 2,35$  maka tidak terjadi autokorelasi antar variabel bebas. Sehingga semua variabel bebas dapat dipakai untuk penelitian selanjutnya.

Rumusnya sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=1}^{t=n} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Keterangan:

$t$  = Tahun tertentu

$e_t$  = Nilai residual dari persamaan regresi pada periode  $t$

$n$  = Jumlah populasi

### 3. Uji *Adjusted R*<sup>2</sup>

Menurut Gujarati, yang dikutip oleh Kuncoro (2008:216), bahwa: “*Adjusted R*<sup>2</sup> digunakan untuk mengatasi kelemahan  $R^2$ . Semakin besar *Adjusted R*<sup>2</sup> semakin baik pula model variabel *dependen* menjelaskan variabel *independen*”.

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (n-1) \left[ \frac{S^2}{TSS} \right] = 1 - (1 - R^2) \left[ \frac{n-1}{n-k} \right]$$

Keterangan:

- $Adjusted R^2$  = Penyempurnaan nilai koefisien determinasi  
 $R^2$  = Koefisien determinasi  
TSS = *Total sum of square* (total jumlah kuadrat)  
 $S^2$  = *Variance*  
n = Jumlah sampel penelitian  
k = Jumlah parameter dalam model, termasuk *intersept*



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kabupaten Nunukan**

###### **a. Geografi**

Kabupaten Nunukan yang terletak antara 115°33' sampai dengan 118°3' Bujur Timur dan 3°15'00" sampai dengan 4°24'55" Lintang Utara merupakan wilayah paling utara dari Propinsi Kalimantan Utara. Posisinya yang berada di daerah perbatasan Indonesia – Malaysia menjadikan Kabupaten Nunukan sebagai daerah yang strategis dalam peta lalu lintas antar negara. Wilayah Kabupaten Nunukan di sebelah utara berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Timur – Sabah, sebelah Timur dengan Laut Sulawesi, sebelah selatan dengan Kabupaten Bulungan dan Kabupaten Malinau, sebelah barat berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Timur – Serawak. Kabupaten yang berdiri pada tahun 1999 merupakan hasil pemekaran Kabupaten Bulungan dengan luas wilayah ± 14.247,50 km<sup>2</sup>. Kabupaten ini memiliki 10 sungai dan 17 pulau. Sungai terpanjang adalah sungai Sembakung dengan panjang 278 km sedangkan sungai Tabur merupakan sungai terpendek dengan panjang 30 km.

Topografi Kabupaten Nunukan cukup bervariasi, kawasan perbukitan terjal terdapat di sebelah utara bagian barat, perbukitan sedang dibagian tengah dan dataran bergelombang landau di bagian timur memanjang hingga ke pantai sebelah timur. Perbukitan terjal disebelah utara merupakan jalur pegunungan dengan ketinggian 1.500 m – 3.000 m diatas permukaan laut. Kemiringan untuk

daerah dataran tinggi berkisar antara 8 – 15%, sedangkan untuk daerah perbukitan memiliki kemiringan yang sangat terjal, yaitu diatas 15%. Dengan demikian kemiringan rata – rata berkisar antara 0 – 50 %.

## **b. Iklim**

Proses penggantian panas dan uap air antara bumi dan atmosfer dalam jangka waktu yang lama menghasilkan suatu keadaan yang dinamakan iklim. Iklim merupakan suatu kumpulan dari kondisi atmosfer yang meliputi panas, kelembapan dan gerakan udara. Kabupaten Nunukan berada di wilayah khatulistiwa yang memiliki iklim tropis, sehingga mengalami 2 musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan serta dipengaruhi oleh angin muson, yaitu muson barat pada bulan Nopember – April dan angin muson timur pada bulan Mei – Oktober.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Stasiun Meteorologi Kabupaten Nunukan pada tahun 2014, Nunukan mengalami iklim panas dengan suhu udara rata – rata 27,6°C. Suhu udara terendah 23,8°C terjadi pada bulan Januari, dan tertinggi 33,0°C pada bulan Maret. Suhu udara Kabupaten Nunukan yang cenderung panas dipengaruhi oleh topografi pulau Nunukan yang dikelilingi laut. Walaupun mengalami suhu udara yang cukup panas, namun karena diimbangi oleh wilayah hutan yang cukup luas, pulau Nunukan mempunyai kelembaban udara dan curah hujan yang relative tinggi. Pada tahun 2014 kelembaban udara berkisar antara 42,0% sampai dengan 100,0%. Sementara itu curah hujan tertinggi 402,3mm<sup>3</sup> pada bulan Juli dan terendah 71,2mm<sup>3</sup> pada bulan Februari. Rata – rata angin mengalami perubahan dari tahun sebelumnya, yaitu menjadi 5,0 knots.

Persentase penyinaran matahari rata – rata 68%, terendah 50% pada bulan Januari sedangkan tertinggi mencapai 85% terjadi pada bulan April.

### **c. Pemerintahan**

Selama lebih dari lima belas tahun menyelenggarakan pemerintahannya, Kabupaten Nunukan telah mampu menunjukkan perkembangan yang cukup pesat baik dilihat dari pembangunan fisik maupun non fisik. Secara administrative, Kabupaten Nunukan terbagi atas 16 kecamatan dan terdiri dari 240 desa. Kecamatan Lumbis Ogong merupakan kecamatan dengan wilayah terluas yaitu 3.357,01 km<sup>2</sup> atau sekitar 23,56% dari keseluruhan luas Kabupaten Nunukan. Selain itu kecamatan ini juga memiliki jumlah desa yang banyak juga jika dibandingkan dengan kecamatan lainnya, yaitu sebanyak 49 desa atau posisi kedua setelah Kecamatan Krayan. Sedangkan Kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Sebatik Utara, yaitu 15,39 km<sup>2</sup> atau sekitar 0,11% dari total luas Kabupaten Nunukan. Kecamatan Nunukan yang juga merupakan ibukota Kabupaten Nunukan memiliki luas wilayah 564,50 km<sup>2</sup> atau sekitar 3,96% dari luas wilayah Kabupaeten Nunukan.

### **d. Jumlah, Pertumbuhan, Persebaran, Kepadatan dan Komposisi Penduduk**

Pembangunan di suatu wilayah tidak terlepas dari peran serta penduduknya sebagai subyek pembangunan, demikian pula dengan pembangunan yang dilaksanakan di Kabupaten Nunukan. Jumlah Penduduk yang besar di satu sisi merupakan suatu potensi yang dapat mendorong keberhasilan suatu pembangunan jika kuantitas tersebut juga diimbangi dengan kualitas yang tinggi pula. Namun disisi lain jumlah penduduk yang tinggi dapat pula menimbulkan

suatu masalah jika penyebarannya kurang merata. Otonomi daerah dan pemekaran wilayah diharapkan dapat meningkatkan potensi dan peran penduduk sebagai subjek pembangunan serta mengurangi masalah kepadatan dan mobilitas penduduk.

Penduduk Kabupaten Nunukan pada tahun 2015 berjumlah 187.677 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 10,83 jiwa/km<sup>2</sup>. Pertumbuhan penduduk yang terjadi juga merupakan dampak keberhasilan pembangunan yang terjadi di Kabupaten Nunukan sehingga menarik minat pendatang baru untuk tinggal di Kabupaten Nunukan. Faktor lain yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk adalah semakin lengkapnya berbagai fasilitas public yang dibutuhkan masyarakat, kemudian dibukanya lapangan kerja di sector perkebunan, khususnya kelapa sawit dan industry pengolahan kayu serta sektor jasa. Kepadatan penduduk pada setiap kecamatan menggambarkan pola persebaran penduduk secara keseluruhan.

Berdasarkan pola persebaran penduduk Kabupaten Nunukan menurut luas wilayah terlihat belum merata, sehingga terlihat adanya perbedaan kepadatan penduduk yang menyolok anta kecamatan. Dari enam belas kecamatan yang ada terlihat bahwa Kecamatan Sebatik Utara memiliki kepadatan penduduk tertinggi, yaitu 446,58 jiwa/km<sup>2</sup> diikuti oleh Kecamatan Sebatik Timur dengan kepadatan 319,53 jiwa/km<sup>2</sup>. Sedangkan untuk kecamatan lainnya, kepadatan penduduk yang ada hanya berkisar antara 1,34 – 143,26 jiwa/km<sup>2</sup>. Ditinjau dari komposisi penduduk menurut jenis kelamin, terlihat bahwa pada tahun 2015 jumlah penduduk laki – laki di Kabupaten Nunukan masih lebih banyak disbanding perempuan. Ini terlihat dari rasio jenis kelamin 113,13 artinya pada setiap 100 orang perempuan terdapat 113 orang laki- laki

### e. Ketenaga kerjaan

Persentase angkatan kerja pada tahun 2014 sebesar 71,92 % dari total penduduk berumur 15 tahun ke atas, dimana yang bekerja sebesar 67,82%. Rasio antara angkatan kerja dengan jumlah penduduk usia kerja dikenal dengan istilah Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK), merupakan besarnya jumlah penduduk masuk dalam pasar kerja. TPAK Kabupaten Nunukan pada tahun 2014 sebesar 71,92%. Kelompok Penduduk Usia Kerja (PUK) dapat dibedakan menjadi Angkatan Kerja (AK) dan Bukan Angkatan Kerja (BAK). Angkatan Kerja meliputi penduduk yang bekerja dan sedang mencari pekerjaan, sedangkan kelompok bukan angkatan kerja terdiri dari mereka yang bersekolah, mengurus rumah tangga dan lain – lain. Penduduk yang tidak bekerja tetapi sedang mencari pekerjaan disebut menganggur (*unemployed*). Oleh sebab itu pengangguran termasuk mereka yang tidak bekerja tetapi sedang mencari pekerjaan, telah diterima bekerja tetapi belum mulai bekerja dan yang di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) tetapi masih berhasrat untuk bekerja. Angka Pengangguran Terbuka merupakan perbandingan antara jumlah pencari kerja dengan jumlah angkatan kerja. Angka tersebut sering disebut juga dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT). Pada tahun 2014 TPT Kabupaten Nunukan sebesar 5,7%.

Kebijakan tentang ketenagakerjaan pada umumnya tidak hanya diarahkan pada besarnya angka pengangguran terbuka namun juga pada produktivitas tenaga kerja yang rendah. Penyebab rendahnya produktivitas tenaga kerja adalah kualitas sumberdaya manusia yang rendah, upah yang rendah dan ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan / ketrampilan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Komplemen dari TPT adalah Tingkat Kesempatan Kerja (TKK), artinya jika TPT

semakin besar maka kesempatan kerja akan berkurang dan sebaliknya. Pada tahun 2014 TPT Kabupaten Nunukan sebesar 94,30%.

#### **f. Pendidikan**

Keberhasilan suatu pembangunan tidak hanya dilihat dari pertumbuhan ekonomi yang tinggi, namun juga harus memperhitungkan sejauh mana keberhasilan pembangunan manusia seutuhnya. Indikator keberhasilan pembangunan manusia meliputi berbagai dimensi, diantaranya keberhasilan bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan serta terpenuhinya berbagai fasilitas sosial lainnya. Pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia untuk meningkatkan ketrampilan dan kecerdasan yang dimilikinya. Sesuai dengan amanat yang diemban negara, sebagaimana tertuang dalam pembukaan UUD 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pendidikan merupakan dimensi pembentuk dan penentu kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pendidikan masyarakat secara merata dan menyeluruh dilaksanakan dengan adanya program wajib belajar dua belas tahun, serta kejar paket A, B dan C. Tolak ukur umum yang bias digunakan untuk melihat keberhasilan pendidikan di suatu wilayah adalah penyediaan sarana dan prasarana pendidikan, baik gedung sekolah maupun tenaga pengajar dan rasio murid terhadap guru. Secara umum sejak tahun pembelajaran 2000/2001 hingga 2014/2015 jumlah sarana sekolah jenjang TK hingga SMU/SMK, baik negeri maupun swasta yang berada dibawah Diknas secara kuantitatif mengalami perkembangan. Pada tahun 2014 sarana pendidikan yang tercatat di Kabupaten Nunukan terdiri dari 2 TK negeri dan 36 TK swasta, 126 SD negeri dan 18 SD

swasta, 38 SLTP negeri dan 13 SLTP swasta, 9 SLTA Negeri dan 8 SLTA swasta, 4 SLTA Kejuruan dan 3 SLTA swasta.

Salah satu penunjang keberhasilan pendidikan adalah tersedianya tenaga pengajar yang memadai untuk setiap jenjang pendidikan. Rasio murid – guru merupakan salah satu indikator yang menggambarkan beban kerja seseorang guru terhadap muridnya. Rasio ini juga mencerminkan mutu pendidikan di kelas, karena semakin besar angka ini berarti beban kerja seorang guru semakin berat pula, dan pengawasan atau control yang dilakukan terhadap murid akan berkurang. Rasio antara murid-guru untuk jenjang SD pada tahun 2014 mengalami perubahan, baik untuk SD negeri maupun swasta mengalami perubahan. Untuk SD negeri sebesar 14 artinya seorang guru bertanggung jawab terhadap 14 murid. Sedangkan untuk SD swasta sebesar 16 sehingga beban kerja guru juga akan berat. Sedangkan pada tingkat SLTP negeri sebesar 15 angka ini menunjukkan kenaikan bila dibandingkan dengan data tahun lalu. Pada jenjang SLTA negeri rasio murid – guru pada jenjang ini sama dengan tahun lalu yaitu sebesar 19 yang artinya bahwa seorang guru harus bertanggung jawab terhadap 19 murid.

#### **g. Kesehatan**

Salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang vital adalah kesehatan. Upaya peningkatan kesehatan masyarakat dilakukan dengan tersedianya pelayanan kesehatan yang mudah, merata dan murah pada semua lapisan masyarakat, terutama masyarakat yang kurang mampu. Pelayanan yang kurang memadai harus didukung oleh sarana dan prasarana yang seimbang dengan kebutuhan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang tersedia di Kabupaten

Nunukan pada tahun 2014 terdiri dari rumah sakit 1 buah, puskesmas 16 buah, puskesmas pembantu 92 buah, puskesmas keliling 7 buah, posyandu 228 buah serta 14 bidan praktek. Pada sisi yang lain dapat dilihat bahwa program KB mempunyai tujuan yang bersifat kualitatif yang melambangkan norma keluarga kecil bahagia dan sejahtera dan kuantitatif yaitu penurunan tingkat kelahiran penduduk. Untuk memperlambat laju pertumbuhan penduduk sangat diperlukan penurunan angka kelahiran (fertilitas) yang lebih cepat dari pada penurunan kematian (mortalitas). Pada tahun 2014 di Kabupaten Nunukan dari 24.704 Pasangan Usia Subur (PUS) sebesar 15.182 adalah akseptor KB aktif dan 3.528 adalah akseptor baru. Menurut pemakaian jenis alat kontrasepsi yang paling banyak dipakai adalah alat KB suntik, yakni 55,30% disusul pil KB sebanyak 32,33%, sedangkan 12,37% memakai alat kontrasepsi selain kedua alat kontrasepsi tersebut.

## **2. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.**

Kabupaten Nunukan merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bulungan yang terbentuk dengan dikeluarkannya Undang – undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Timur, Kabupaten Kutai Barat dan Kota Bontang. Dengan terbentuknya Kabupaten Nunukan ini, langkah awal yang perlu dibenahi adalah penataan organisasi perangkat daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah guna menjalankan roda – roda pemerintahan di awal bangkitnya kabupaten ini. Salah satu organisasi perangkat pemerintah daerah adalah Kantor Kependudukan dan

Catatan Sipil yang dibentuk pada tahun 2001, kemudian pada tahun 2003 terjadi perubahan struktur menjadi Badan Kependudukan dan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Kelurga Berencana Daerah Kabupaten Nunukan.

Pada Tahun 2008 terjadi lagi perubahan struktur dan nomenklatur dari Badan Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Daerah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas – Dinas Daerah Kabupaten Nunukan sebagai tindak lanjut diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

#### **a. Visi, Misi, dan Tujuan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dalam membangun dan melaksanakan manajemen kinerja dengan menjalankan mandatnya, telah menetapkan visi dan misi dalam Renstra SKPD sebagai tindak lanjut RPJMD Kabupaten Nunukan tahun 2011 – 2016 sebagai berikut , visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib, akurat dan dinamis. Sedangkan misinya adalah Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, Meningkatkan tertib administrasi, Meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan kependudukan dan kesadaran hokum masyarakat, Membangun sistem dan jaringan informasi kependudukan terpadu.

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi dan meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan kegiatan dalam melaksanakan misi. Tujuan direncanakan untuk jangka waktu 5 (Lima) Tahun. Adapun tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya pelayanan kepada masyarakat yang bercirikan “ *Better, cheaper dan faster*” (lebih baik, terjangkau dan tepat waktu)
- b. Meningkatnya upaya tertib administrasi kependudukan
- c. Meningkatnya pengawasan terhadap penyelenggaraan Kependudukan dengan melibatkan instansi terkait dan unsur – unsur kewilayaan dalam rangka mengawasi dan mengendalikan penduduk pendatang serta pengawasan Warga Negara Asing (WNA) dengan berbagai permasalahan
- d. Meningkatnya system dan jaringan informasi kependudukan yang terpadu.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan nomor 16 tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, dimana yang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di Kabupaten Nunukan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Nunukan melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan nomor 36 tahun 2015 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Nunukan, maka dapat di jelaskan bahwa tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sebagai berikut:

### **1) Tugas Pokok**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan mempunyai tugas melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### **2) Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan mempunyai fungsi sebagai berikut:

Perumusan dan penetapan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

- 1) Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kesekretariatan dinas.
- 2) Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang kependudukan.
- 3) Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pencatatan Sipil.
- 4) Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang informasi dan teknologi jaringan data.
- 5) Pembinaan terhadap UPT dan kelompok jabatan fungsional
- 6) Evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga dinas

- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

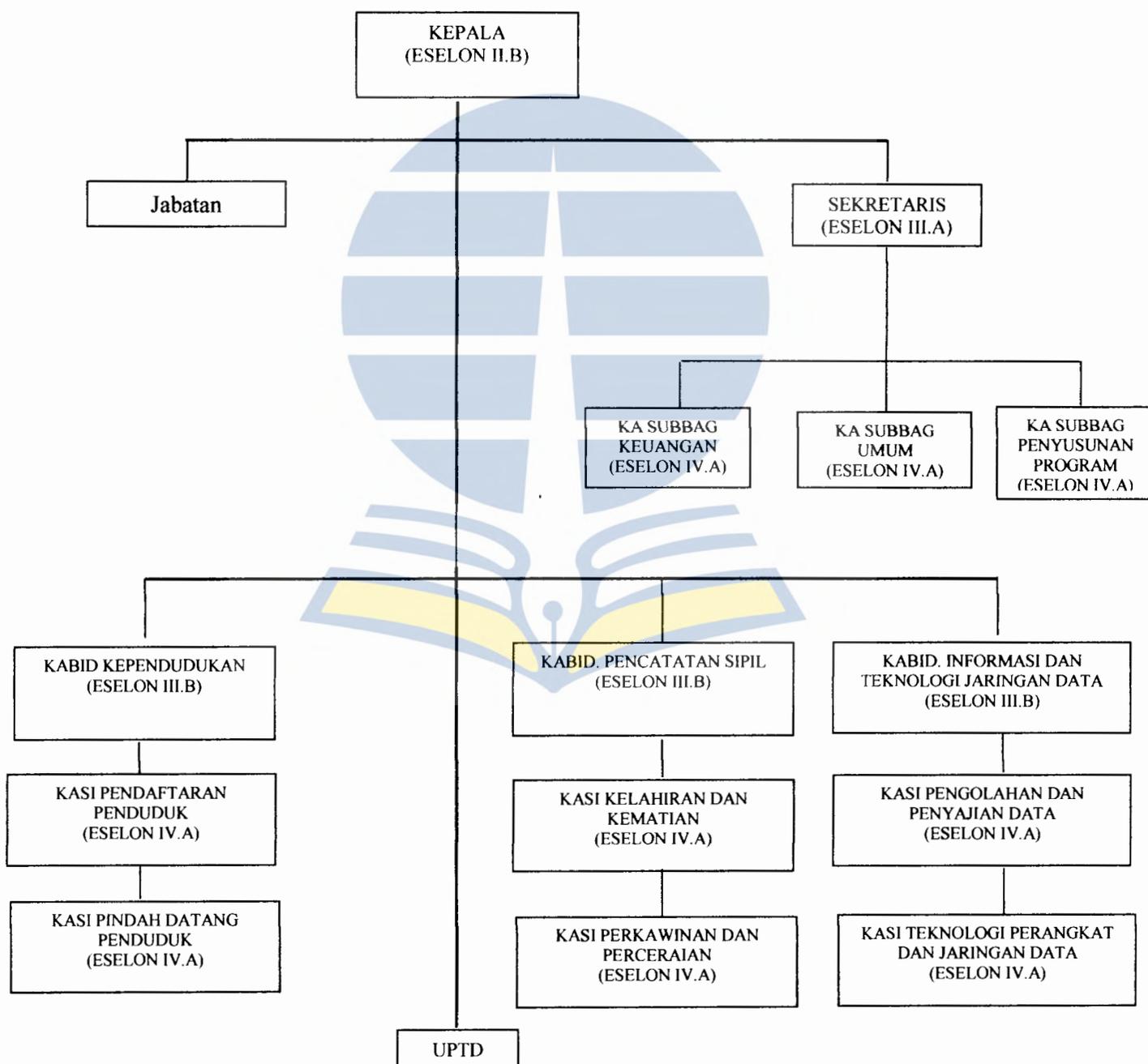
### **c. Struktur Organisasi**

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan senantiasa berusaha mengkoordinir sumberdaya aparatur yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat dan mengoptimalkan operasional system / perangkat yang dimiliki pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nunukan. Sebagai Organisasi yang mempunyai kewenangan dalam administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan mempunyai struktur untuk pembagian tugas dan koordinasi sumberdaya yang dimiliki. Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, yang terdiri dari :
  - 1) Kepala Sub Bagian Penyusunan Program
  - 2) Kepala Sub Bagian Umum
  - 3) Kepala Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Kependudukan, terdiri dari :
  - 1) Kepala Seksi Pendaftaran penduduk
  - 2) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk
- d. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :
  - 1) Kepala Seksi Kelahiran dan kematian
  - 2) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
- e. Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data, terdiri dari:

- 1) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
  - 2) Kepala Seksi Teknologi Perangkat dan Jaringan Data
- f. Unit Pelaksana Teknis Dinas
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun penjabaran struktur organisasi tersebut dapat digambarkan kedalam suatu bagan atau alur sebagaimana dibawah ini :



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2015

Berdasarkan struktur organisasi tersebut bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan ditunjang dengan rincian Susunan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Sebanyak 61 orang, terdiri dari :

- |  |             |
|--|-------------|
| a. Kepala Dinas  | : 1 Orang;  |
| b. Sekretaris  | : 1 Orang;  |
| c. Kepala Bidang Kependudukan                          | : 1 Orang;  |
| d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil                      | : 1 Orang;  |
| e. Kepala Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data | : 1 Orang;  |
| f. Kasubbag Umum                                       | : 1 Orang;  |
| g. Kasubbag Keuangan                                   | : 1 Orang;  |
| h. Kasubbag Penyusunan Program                         | : 1 Orang;  |
| i. Kasi Pendaftaran Penduduk                           | : 1 Orang;  |
| j. Kasi Pindah Datang Penduduk                         | : 1 Orang;  |
| k. Kasi Kelahiran dan Kematian                         | : 1 Orang;  |
| l. Kasi Perkawinan dan Perceraian                      | : 1 Orang;  |
| m. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data                  | : 1 Orang;  |
| n. Kasi Teknologi Perangkat dan Jaringan Data          | : 1 Orang;  |
| o. Pelaksana :   |             |
| PNS  | : 21 Orang; |
| Non NS   | : 26 Orang; |

Adapun Penjabaran Tugas , Fungsi dan Uraian Tugas sebagaimana struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

### 1) Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyusun kebijakan dan perencanaan teknis serta melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi :

- a) perumusan dan penetapan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
- b) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kesekretariatan dinas;
- c) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang kependudukan;
- d) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pencatatan sipil;
- e) perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang informasi dan teknologi jaringan data;
- f) pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis dan Kelompok Jabatan Fungsional;
- g) evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga dinas; dan

- h) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a) memimpin dan mengendalikan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- b) mengkoordinasikan perumusan serta menetapkan kebijakan teknis operasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
- c) membina dan mengendalikan penyelenggaraan urusan kesekretariatan dinas;
- d) mengkoordinasikan penyusunan standar pelayanan minimal di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e) membina dan mengendalikan penyelenggaraan perijinan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- f) mengkoordinasikan perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang kependudukan;
- g) mengkoordinasikan perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pencatatan sipil;
- h) mengkoordinasikan perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang informasi dan teknologi jaringan data;
- i) melaksanakan pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis dan Kelompok Jabatan Fungsional;

- j) melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- k) melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- l) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- m) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- n) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- o) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- p) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan
- q) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati dan Sekretaris Daerah sesuai lingkup tugasnya.

## 2). Sekretaris

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan kegiatan bidang-bidang serta memberikan pelayanan teknis dan administratif

kepada seluruh satuan/unit kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, sekretaris menyelenggarakan fungsi :

- a) pengkoordinasian penyusunan rencana kerja dan anggaran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b) pengelolaan dan pengendalian kegiatan administrasi umum dan kepegawaian serta hubungan masyarakat dan keprotokolan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c) pengelolaan dan pengendalian administrasi keuangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d) pemberian pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh bidang/unit kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e) evaluasi kinerja kesekretariatan dan pelaporan tatalaksana rumah tangga dinas; dan
- f) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, Sekretaris mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b) menyusun rencana kerja dan kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dan acuan kerja;

- c) mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d) merumuskan bahan penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
- e) merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi umum dan perlengkapan/perbekalan rumah tangga Dinas;
- f) merumuskan bahan pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan Dinas;
- g) merumuskan bahan penyajian data dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Dinas;
- h) merumuskan bahan pembinaan hubungan masyarakat dan keprotokolan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- i) merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas, pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- j) memberikan dukungan dan pelayanan teknis dan administratif bagi pelaksanaan tugas bidang/unit kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k) melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- l) melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- m) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta menyusun petunjuk pemecahannya;
- n) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- o) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- p) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- q) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- r) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

Di dalam Sekretariat terdapat 3 (tiga) sub bagian yang masing –masing sub bagian tersebut bertanggung jawab kepada sekretaris. Adapun tiga sub bagian tersebut sebagaimana penjabaran di bawah ini:

1) Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan

Sub Bagian Penyusunan program dan pelaporan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris Dinas menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan serta pelaporan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan mempunyai Uraian Tugas sebagai berikut:

- a) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyiapkan bahan yang dihimpun dari seluruh bidang/unit kerja dan melaksanakan penyusunan program kerja dan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c) menghimpun, mengolah dan menyajikan data serta informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d) menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan laporan dalam rangka Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) melakukan identifikasi dan inventarisasi serta menyusun standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f) menyiapkan bahan dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta menyusun langkah tindak lanjutnya.
- g) menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan bahan pembinaan organisasi dan tatalaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- h) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- i) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya

memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.

- j) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
  - k) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
  - l) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya.
  - m) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.
- 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris Dinas menyiapkan bahan dan melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan perlengkapan serta administrasi kepegawaian di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), Sub Bagian Umum mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- a) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyusun dan mengelola administrasi surat menyurat, penggandaan dan pengarsipan tatalaksana rumah tangga dinas.

- c) mengelola administrasi perlengkapan yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian / pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan / perbekalan rumah tangga dinas.
- d) menyelenggarakan pendokumentasian serta kepastakaan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) menyiapkan bahan pembinaan hubungan kemasyarakatan dan mengelola urusan keprotokolan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f) mengelola administrasi dan menyiapkan bahan pembinaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- g) menyusun perencanaan kebutuhan dan pengembangan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- h) menyusun perencanaan kebutuhan dan pengembangan pengembangan dan pelatihan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- i) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang / unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- j) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya.
- k) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.
- l) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.

- m) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
- n) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- o) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkungan .

### 3) Sub Bagian Keuangan.

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris menyiapkan bahan dan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas serta pengelolaan administrasi keuangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Uraian tugas dan fungsi Sub Bagian Keuangan sebagaimana dimaksud, adalah sebagai berikut :

- a) menghimpun dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyiapkan bahan dan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas.
- c) mengelola administrasi dan petatausahaan keuangan dinas yang meliputi penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi anggaran serta perbendaharaan termasuk pengendalian pengelolaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d) melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan bagi bendaharawan dinas.

- e) melaksanakan pengelolaan gaji pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f) menyusun laporan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran dan penatausahaan keuangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan standar/pedoman yang telah ditetapkan.
- g) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- h) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya.
- i) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.
- j) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
- k) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
- l) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya.
- m) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

### **3). Kepala Bidang kependudukan.**

Kepala Bidang Kependudukan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas menyusun kebijakan dan perencanaan operasional serta melaksanakan pengelolaan urusan di bidang kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan

tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a) perumusan bahan kebijakan operasional di bidang kependudukan.
- b) perumusan bahan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang kependudukan.
- c) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis pelayanan pendaftaran penduduk.
- d) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis pelayanan pindah datang penduduk.
- e) monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang pembinaan dan pengawasan kependudukan.
- f) penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi , bidang kependudukan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- a) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Kependudukan sebagai pedoman dan acuan kerja.
- c) merumuskan bahan penetapan kebijakan operasional di bidang kependudukan.
- d) merumuskan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang kependudukan.

- e) menyusun bahan koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis bidang pendaftaran penduduk.
- f) menyusun bahan koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis bidang pindah datang penduduk.
- g) merumuskan bahan kebijakan penyusunan proyeksi penduduk Kabupaten Nunukan.
- h) memantau kegiatan pendaftaran penduduk dan Pindah Datang Penduduk. memantau pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia Pengelola Administrasi Kependudukan.
- i) memantau kegiatan penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan.
- j) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- k) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya.
- l) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.
- m) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
- n) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
- o) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya.
- p) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Bidang Kependudukan terdiri dari :

1) Seksi Pendaftaran Penduduk

Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Kependudukan menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan melaksanakan penyusunan program dan kegiatan di bidang pendaftaran penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam membantu Kepala Bidang kependudukan tersebut, Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- a) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi pendaftaran penduduk sebagai pedoman dan acuan kerja.
- c) menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan teknis pendaftaran penduduk sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d) melaksanakan penerapan dan pengawasan pedoman, manual dan norma di bidang pendaftaran penduduk lingkup Kabupaten.
- e) melaksanakan bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.
- f) melaksanakan kegiatan pendaftaran penduduk;
- g) melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk, pengolahan data, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan Kartu Keluarga, KTP elektronik dan Surat Keterangan Kependudukan.

- h) menyiapkan data dasar penduduk berdasarkan data hasil pelayanan pendaftaran penduduk sebagai bahan kebijakan penyusunan proyeksi penduduk Kabupaten Nunukan.
  - i) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
  - j) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya.
  - k) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.
  - l) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
  - m) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
  - n) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya.
  - o) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.
- 2) **Seksi Pindah datang Penduduk.**

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Kependudukan menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan melaksanakan penyusunan program dan kegiatan di bidang pindah datang penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Pindah datang Penduduk sebagai pedoman dan acuan kerja.
- c) menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan teknis pengawasan pindah datang penduduk sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d) melaksanakan penerapan dan pengawasan pedoman, manual dan norma di bidang pindah datang penduduk lingkup Kabupaten.
- e) melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pindah datang penduduk
- f) melaksanakan kegiatan Pindah Datang Penduduk.
- g) melaksanakan pelayanan pindah datang penduduk, pengolahan data dan penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk.
- h) menyiapkan data dasar pindah datang penduduk sebagai bahan kebijakan Penyusunan Proyeksi Penduduk Kabupaten Nunukan.
- i) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang / unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran tugas.
- j) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya.
- k) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.

- l) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
- m) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
- n) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya.
- o) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

#### **d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil**

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas menyusun kebijakan dan perencanaan operasional serta melaksanakan pengelolaan urusan di bidang pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a) perumusan bahan kebijakan operasional di bidang pencatatan sipil.
- b) perumusan bahan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang pencatatan sipil.
- c) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang pencatatan kelahiran dan kematian.
- d) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang perkawinan dan perceraian.
- e) monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang pencatatan sipil.

- f) penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pencatatan Sipil uraian tugas sebagai berikut:

- a) mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b) menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Pencatatan Sipil sebagai pedoman dan acuan kerja.
- c) merumuskan bahan penetapan kebijakan dan perencanaan operasional di bidang pencatatan sipil.
- d) menyiapkan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis bidang pencatatan sipil.
- e) menyusun bahan kebijakan dalam rangka fasilitasi, sosialisasi dan penetapan rencana kebijakan Pencatatan Sipil.
- f) merumuskan bahan kebijakan pencatatan kelahiran dan kematian dan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- g) memantau kegiatan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- h) memantau kegiatan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian dan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian dalam sistem administrasi kependudukan skala kabupaten.

- i) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
- j) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- k) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya.
- l) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
- m) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan.
- n) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- o) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Bidang Pencatatan Sipil terdiri atas :

1) Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian

(1) Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyiapkan bahan perencanaan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan di seksi pencatatan kelahiran dan kematian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam membantu Kepala Bidang Pencatatan Sipil tersebut Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu membantu Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyiapkan bahan perencanaan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan di seksi pencatatan kelahiran dan

kematian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan didalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut, Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian mempunyai uraian tugas subagai berikut:

- a) menghimpun, menelaah dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
- b) menyusun rencana kerja, program dan kegiatan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian sebagai pedoman dan acuan kerja.
- c) menyusun kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis pembinaan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku
- d) melaksanakan penerapan dan pengawasan pedoman, manual dan norma di bidang pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- e) menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK);
- f) menyelenggarakan pencatatan peristiwa penting lainnya serta penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian;
- g) melakukan penatausahaan dokumen pencatatan kelahiran dan kematian;
- h) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- i) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

- j) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- k) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- l) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- m) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- n) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

## 2) Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian.

Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyiapkan bahan perencanaan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan di seksi pencatatan perkawinan dan perceraian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- a) menghimpun, menelaah dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya;
- b) menyusun rencana kerja, program dan kegiatan Seksi pencatatan perkawinan dan perceraian sebagai pedoman dan acuan kerja;
- c) menyusun kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis pembinaan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan di seksi pencatatan

perkawinan dan perceraian sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;

- d) melaksanakan penerapan dan pengawasan pedoman, manual dan norma di seksi pencatatan perkawinan dan perceraian;
- e) melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, penerbitan kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian dan peristiwa penting lainnya;
- f) melakukan penatausahaan dokumen pencatatan perkawinan dan perceraian;
- g) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- h) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- i) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- j) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- k) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- l) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- m) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

#### **e. Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data**

Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas menyusun kebijakan dan perencanaan

operasional serta melaksanakan urusan di bidang informasi dan teknologi jaringan data sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) perumusan bahan kebijakan operasional di bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data;
- b) perumusan bahan perencanaan operasional program dan kegiatan di bidang Informasi dan Teknologi jaringan Data;
- c) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang Pengelolaan dan Penyajian Data ;
- d) perumusan bahan pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengaturan teknis di bidang teknologi jaringan dan komunikasi data;
- e) monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang informasi dan teknologi jaringan data;
- f) penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

Sedangkan Uraian tugas Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data sebagaimana tugas pokok dan fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

- a) menelaah dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b) menyusun kebijaksanaan teknis, pedoman dan petunjuk teknis bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;

- c) menyusun rencana, program kerja dan kegiatan Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data sebagai pedoman dan acuan kerja;
- d) Penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan;
- e) Penyiapan bahan perumusan kebijakan dan koordinasi penyelenggaraan informasi administrasi kependudukan;
- f) Penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan penyajian dan layanan informasi administrasi kependudukan;
- g) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan dokumentasi kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- h) Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Bidang Pendataan dan Informasi Penduduk terdiri atas :

1) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data

Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data menyiapkan bahan perencanaan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang pengelolaan dan penyajian data sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas Seksi Pengolahan Data Penduduk dalam membantu Kepala Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data tersebut, adalah sebagai berikut :

- a) menghimpun, menelaah dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya;
- b) menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan teknis, pedoman dan petunjuk teknis bidang pengelolaan dan penyajian data sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- c) menyusun rencana, program kerja dan kegiatan Seksi Pengelolaan dan penyajian data sebagai pedoman dan acuan kerja;
- d) melaksanakan penerapan dan pengawasan pedoman, manual dan norma di bidang pengelolaan dan penyajian data;
- e) melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan pemutakhiran data penduduk dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan fasilitasi pemeliharaan database administrasi kependudukan;
- f) memberikan perlindungan data pribadi penduduk yang merupakan hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- h) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- i) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan langsung sesuai lingkup tugasnya serta memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- j) membagi, mendistribusikan tugas, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahannya;

k) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya;

2) Seksi Teknologi Perangkat dan Jaringan Komunikasi Data

Seksi Teknologi Perangkat dan Jaringan Komunikasi Data mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Informasi dan Teknologi Jaringan Data menyiapkan bahan perencanaan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan di seksi teknologi perangkat dan jaringan komunikasi data sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas Seksi Teknologi Perangkat dan Jaringan Komunikasi Data adalah sebagai berikut :

- a) menghimpun, menelaah dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b) menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan teknis, pedoman dan petunjuk teknis di bidang teknologi jaringan dan komunikasi data sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- c) menyusun rencana, program kerja dan kegiatan Seksi teknologi perangkat dan jaringan komunikasi data sebagai pedoman dan acuan kerja;
- d) melakukan koordinasi dengan instansi terkait tentang pelaksanaan pembangunan teknologi perangkat dan jaringan komunikasi data;
- e) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang / unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas

- f) melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- g) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- i) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- j) menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- k) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang di lapangan, maka di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis sesuai kebutuhan dan beban kerja atas usul Kepala Dinas. Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan **sebagain tugas Dinas sesuai lingkup tugasnya** berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Uraian tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas akan diatur tersendiri bersamaan dengan pembentukan organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan tugas pekerjaan sesuai jabatan/bidang tugas dan keahlian yang dimiliki. Uraian tugas Kelompok Jabatan Fungsional adalah sebagai berikut :

- a) menjabarkan program kerja yang diberikan oleh Kepala Dinas;
- b) melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan jabatan/bidang tugas dan keahlian yang dimiliki;
- c) memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas baik diminta ataupun tidak diminta sesuai lingkup tugas dan keahliannya;
- d) mengadakan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit kerja lainnya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- e) menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun saran tindak lanjut;
- f) membuat laporan baik lisan maupun tertulis kepada Kepala Dinas sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya; dan
- g) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **f. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan terdiri dari PNS dan non PNS, dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Berikut ini adalah komposisi sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan tahun 2015 sebagaimana dibawah ini.

Komposisi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Nunukan tahun 2015.

No	Uraian	Tingkat Pendidikan							Jumlah
		S3	S2	S1/ D-IV	D-III/ D-II	SLTA	SLTP	SD	
1	<b>Struktural</b>								
	Kepala Dinas	-	1	-	-	-	-	-	1
	Sekretaris	-	-	1	-	-	-	-	1
	Kepala Bidang	-	-	3	-	-	-	-	3
	Kepala Seksi	-	-	8	1	-	-	-	9
	<b>Sub Jumlah</b>	-	1	12	1	-	-	-	<b>14</b>
2	Pegawai / Staf	-	-	1	4	16	-	-	21
	<b>Sub Jumlah</b>	-	-	1	4	16	-	-	<b>21</b>
3	Tenaga Kerja Kontrak	-	-	5	3	15	1	2	26
	<b>Sub Jumlah</b>	-	-	5	3	15	1	2	<b>26</b>
4	Honor Lepas	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Sub Jumlah</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Jumlah Total Pegawai PNS dan non PNS</b>									<b>61</b>

Sumber : Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2015

Berdasarkan data diatas, dari jumlah sumberdaya aparatur sebanyak 61 (enam puluh satu ) orang baik PNS dan Non PNS dapat dilihat bahwa dengan tingkat pendidikan aparatur terutama yang PNS, yang mendominasi adalah

mereka yang pendidikan SMA, dengan jumlah 16 (enam belas) orang. Sedangkan sisanya adalah berpendidikan S2, S1 dan D3. Sedangkan 26 (dua puluh enam ) orang merupakan tenaga kerja kontrak.

## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil sebaran kuisisioner pada sebanyak 58 responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka didapatkan data masing-masing variabel penelitian yang meliputi: partisipasi masyarakat ( $X_1$ ), kinerja aparatur pemerintah ( $X_2$ ), dan pelayanan KTP elektronik (Y), sebagaimana tabel berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Skor Total Partisipasi masyarakat ( $X_1$ ),  
Kinerja Aparatur Pemerintah ( $X_2$ ), dan Pelayanan KTP Elektronik (Y)**

Responden Penelitian	Jumlah Skor Partisipasi masyarakat ( $X_1$ )	Jumlah Skor Kinerja aparatur pemerintah ( $X_2$ )	Jumlah Skor Pelayanan KTP elektronik (Y)
1	50	45	55
2	45	46	45
3	44	48	43
4	45	45	45
5	44	43	44
6	51	50	50
7	49	47	45
8	50	47	50
9	47	46	46
10	49	46	48
11	38	52	41
12	34	48	38
13	49	36	45
14	39	37	34
15	36	40	39

16	47	54	54
17	38	45	50
18	36	32	35
19	44	34	36
20	40	38	36
21	49	47	51
22	36	56	55
23	37	52	41
24	40	48	50
25	34	42	38
26	50	36	46
27	41	38	36
28	40	38	34
29	50	46	55
30	37	40	39
31	47	47	50
32	36	31	35
33	39	46	47
34	48	35	47
35	41	34	36
36	40	38	36
37	35	34	33
38	34	31	33
39	41	29	36
40	32	30	33
41	44	42	42
42	55	53	55
43	42	51	38
44	34	35	33
45	34	32	33
46	39	41	39
47	34	38	33
48	55	56	49
49	41	50	41
50	42	51	38
51	36	36	35
52	37	38	36
53	41	41	41
54	33	38	34
55	41	40	39
56	54	54	51
57	40	42	40
58	50	47	50
<b>Jumlah</b>	<b>2434</b>	<b>2462</b>	<b>2437</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Kuisiner (lihat Lampiran 5)

Dari tabel 4.1 di atas, maka *output* yang dihasilkan melalui program *SPSS versi 14*, adalah sebagaimana pada tabel 4.2 di halaman berikut ini.

Mengacu pada tabel 4.2 tersebut, maka uraian statistik deskriptif 58 responden penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**  
*Descriptive Statistics*

		Partisipasi masyarakat	Kinerja aparatur pemerintah	Pelayanan KTP elektronik
N	Valid	58	58	58
	Missing	0	0	0
Mean		41.97	42.45	42.02
Minimum		32	29	33
Maximum		55	56	55

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

**a. Partisipasi masyarakat**

Rata-rata jawaban 58 responden mengenai partisipasi masyarakat adalah 41,97. Jumlah skor jawaban terendah adalah 32 sedangkan yang tertinggi adalah 55. Apabila setiap jumlah skor jawaban responden dibandingkan dengan rata-rata jumlah skor jawaban, maka masih terdapat beberapa permasalahan partisipasi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sekitar 56,90% (sebanyak 33 responden).

**b. Kinerja aparatur pemerintah**

Rata-rata jawaban 58 responden mengenai kinerja aparatur pemerintah adalah 42,45. Jumlah skor jawaban terendah adalah 29 sedangkan yang

tertinggi adalah 56. Apabila setiap jumlah skor jawaban responden dibandingkan dengan rata-rata jumlah skor jawaban, maka masih terdapat beberapa permasalahan kinerja aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sekitar 51,72% (sebanyak 30 responden).

### c. Pelayanan KTP elektronik

Rata-rata jawaban 58 responden mengenai pelayanan KTP elektronik adalah 42,02. Jumlah skor jawaban terendah adalah 33 sedangkan yang tertinggi adalah 55. Apabila setiap jumlah skor jawaban responden dibandingkan dengan rata-rata jumlah skor jawaban, maka masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sekitar 56,90% (sebanyak 33 responden).

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Persyaratan Dasar

Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian, serta menguji koefisien korelasi dan regresi, terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas serta normalitas data variabel penelitian. Berikut ini akan diuraikan pembahasan satu persatu dari analisis uji validitas data, reliabilitas data dan normalitas data variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik).

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran 6–8, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik) adalah valid. Sebab, harga  $r_{hitung}$  lebih besar dari harga  $r_{tabel}$  (0,300). Berikut ini diuraikan

hasil perhitungan validitas variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik).

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ ), Kinerja Aparatur Pemerintah ( $X_2$ ), dan Pelayanan KTP Elektronik ( $Y$ )**

Butir Instrumen	$r$ hitung			$r$ tabel	Keterangan
	$X_1$	$X_2$	$Y$		
1	0,747	0,767	0,811	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
2	0,512	0,762	0,480	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
3	0,632	0,814	0,658	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
4	0,622	0,701	0,760	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
5	0,408	0,644	0,438	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
6	0,494	0,518	0,634	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
7	0,575	0,715	0,704	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
8	0,357	0,736	0,451	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
9	0,437	0,504	0,425	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
10	0,328	0,581	0,303	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
11	0,537	0,668	0,625	0,300	<i>Instrumen Valid</i>
12	0,310	0,400	0,408	0,300	<i>Instrumen Valid</i>

Sumber: Hasil Analisis Data (lihat Lampiran 6-8).

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran 9–11, disimpulkan bahwa seluruh data variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik) adalah reliabel, sebab harga  $r$  hitung lebih besar dari harga  $r$  tabel (0,300). Berikut ini diuraikan hasil perhitungan reliabilitas variabel penelitian (partisipasi masyarakat, kinerja aparatur pemerintah, dan pelayanan KTP elektronik).

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Data Partisipasi masyarakat ( $X_1$ ), Kinerja aparatur pemerintah ( $X_2$ ), dan Pelayanan KTP elektronik (Y)**

Variabel	$r$ hitung	$r$ table	Keterangan
$X_1$	0,981	0,300	<b>Data Reliabel</b>
$X_2$	0,993	0,300	<b>Data Reliabel</b>
Y	0,983	0,300	<b>Data Reliabel</b>

Sumber: Hasil Analisis Data (lihat Lampiran 9-11).

Sedangkan uji normalitas data variabel penelitian dihitung melalui metode *Kolmogorov-Smirnov (one-sample test-KS)*. Berdasarkan tabel 4.5 berikut ini menunjukkan bahwa *Asymp. Sig (2-tailed)* partisipasi masyarakat (0,272); *Asymp. Sig (2-tailed)* kinerja aparatur pemerintah (0,461); dan *Asymp. Sig (2-tailed)* pelayanan KTP elektronik (0,248) adalah lebih besar dari derajat kesalahan yang ditetapkan (0,050). Hal ini berarti masing-masing data variabel penelitian adalah baik, karena berdistribusi normal.

**Tabel 4.5**  
**Uji Normalitas Data Variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan Y**

		Partisipasi masyarakat	Kinerja aparatur pemerintah	Pelayanan KTP elektronik
N		58	58	58
<i>Normal Parameters(a,b)</i>	<i>Mean</i>	41.97	42.45	42.02
	<i>Std. Deviation</i>	6.181	7.163	6.957
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.131	.112	.134
	<i>Positive</i>	.131	.112	.134
	<i>Negative</i>	-.097	-.105	-.099
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.998	.853	1.021
<b><i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i></b>		<b>.272</b>	<b>.461</b>	<b>.248</b>

## b. Uji Korelasi Sederhana dan Ganda

### 1) Nilai dan Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* Sederhana

Berdasarkan perhitungan melalui program *SPSS versi 14*, maka *output* korelasi sederhana yang dihasilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Korelasi Sederhana Partisipasi masyarakat Terhadap Pelayanan KTP Elektronik**

		Partisipasi masyarakat	Pelayanan KTP elektronik
<b>Partisipasi masyarakat</b>	<i>Pearson Correlation</i>	1	<b>.755(**)</b>
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	<b>.000</b>
	<i>N</i>	58	58
<b>Pelayanan KTP elektronik</b>	<i>Pearson Correlation</i>	<b>.755(**)</b>	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<b>.000</b>	.
	<i>N</i>	58	58

**\*\*** *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**Tabel 4.7**  
**Korelasi Sederhana Kinerja aparatur pemerintah Terhadap Pelayanan KTP elektronik**

		Kinerja aparatur pemerintah	Pelayanan KTP elektronik
<b>Kinerja aparatur pemerintah</b>	<i>Pearson Correlation</i>	1	<b>.712(**)</b>
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	<b>.000</b>
	<i>N</i>	58	58

<b>Pelayanan KTP elektronik</b>	<i>Pearson Correlation</i>	<b>.712(**)</b>	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<b>.000</b>	.
	<i>N</i>	58	58

**\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

Berdasarkan tabel 4.6 dan 4.7 di atas, diketahui nilai dan signifikansi korelasi sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

- a. Korelasi partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 0,755. Nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* partisipasi masyarakat (0,000) adalah lebih kecil dari derajat kesalahan ( $\alpha= 0,050$ ), maka  $H_0 : p = 0$  adalah ditolak, dan  $H_a : p \neq 0$  adalah diterima.
- b. Korelasi kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 0,712. Nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* kinerja aparatur pemerintah (0,000) adalah lebih kecil dari derajat kesalahan ( $\alpha= 0,050$ ), maka  $H_0 : p = 0$  adalah ditolak, dan  $H_a : p \neq 0$  adalah diterima.

## 2) Nilai dan Uji Signifikansi Korelasi Product Moment Ganda

Berdasarkan perhitungan melalui program *SPSS versi 14*, maka *output* uji signifikansi korelasi ganda yang dihasilkan sebagai berikut:

Tabel 4.8

**Korelasi Ganda Partisipasi masyarakat dan Kinerja aparatur pemerintah  
Secara Bersama-sama Terhadap Pelayanan KTP elektronik**

Model	R	Std. Error of the Estimate
1	.850(a)	3.729

a Predictors: (Constant), Kinerja aparatur, Partisipasi masyarakat

b Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik

Dari tabel 4.8 di atas, diketahui nilai korelasi ganda partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebesar 0,850.

Berdasarkan perhitungan melalui program SPSS versi 14, maka output uji signifikansi korelasi ganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

**Uji Signifikansi Korelasi Ganda**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1994.140	2	997.070	71.700	.000(a)
	Residual	764.843	55	13.906		
	Total	2758.983	57			

a Predictors: (Constant), Kinerja aparatur pemerintah, Partisipasi masyarakat

b Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik

Dari tabel 4.9 di atas, maka diketahui nilai uji signifikansi korelasi ganda partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama

terhadap pelayanan KTP elektronik adalah dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik (0,000) adalah lebih kecil dari derajat kesalahan ( $\alpha = 0,050$ ), maka  $H_0 : p = 0$  adalah ditolak, dan  $H_a : p \neq 0$  adalah diterima.

### c. Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Ganda

#### 1) Uji Signifikansi Model Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Ganda

##### a) Uji Heteroskedastisitas Regresi Linear Sederhana

Dari perhitungan melalui program *SPSS versi 14*, maka *output* uji heteroskedastisitas yang dihasilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

#### Uji Heteroskedastisitas Melalui Ketentuan *VIF*

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
	<i>(Constant)</i>		
1 & 2	<b>Partisipasi masyarakat</b>	1.000	<b>1.000</b>
	<b>Kinerja aparatur pemerintah</b>	1.000	<b>1.000</b>

*a Dependent Variable:* Pelayanan KTP elektronik

Dari tabel 4.10 di atas menunjukkan, tidak terjadi heteroskedastisitas untuk seluruh hubungan antar variabel, karena nilai *VIF* partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik (1,000), dan nilai *VIF* kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik (1,000),

adalah lebih kecil dari 2. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi bila  $VIF > 2$ .

#### b) Uji Heteroskedastisitas Regresi Linear Ganda

Berdasarkan perhitungan melalui program *SPSS versi 14*, maka *output* uji heteroskedastisitas yang dihasilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Uji Heteroskedastisitas Melalui Ketentuan *VIF***

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	<b>Partisipasi masyarakat</b>	.757	<b>1.321</b>
	<b>Kinerja aparatur pemerintah</b>	.757	<b>1.321</b>

*a* *Dependent Variable:* Pelayanan KTP elektronik

Dari tabel 4.11 di atas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas untuk seluruh hubungan antar variabel, karena nilai *VIF* partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik (1,321), dan nilai *VIF* kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik (1,321) adalah  $< 2$ . Heteroskedastisitas terjadi bila nilai  $VIF > 2$ .

#### 2) Uji Multikolinearitas Regresi Linear Ganda

Dalam pengujian ini, model persamaan regresi ganda yang terbentuk seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*. Dalam penelitian ini, cara pengujian multikolinearitas dilakukan dengan cara melakukan pengujian *Durbin Watson* (DW).

Berdasarkan perhitungan melalui program *SPSS versi 14*, maka *output* uji multikolinearitas yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Uji Multikolinearitas Melalui Matrik *Durbin Watson* (DW)**

<b>Model</b>	<b><i>Std. Error of the Estimate</i></b>	<b><i>Durbin-Watson</i></b>
1	3.729	1.657

*a Predictors: (Constant), Kinerja aparatur, Partisipasi masyarakat*

*b Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik*

Dari tabel 4.12 di atas, nilai *Durbin Watson* yang didapatkan adalah sebesar 1,657 berada diantara nilai  $1,650 < DW < 2,350$ . Hal ini berarti model regresi ganda dalam penelitian ini adalah baik, karena tidak terjadi autokorelasi antar variabel bebas.

**3) Uji Adjusted  $R^2$**

Dari hasil perhitungan melalui Program *SPSS Versi 14*, didapatkan *output* data sebagai berikut:

a) Uji *Adjusted  $R^2$*  partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik

**Tabel 4.13**

**Uji *Adjusted  $R^2$***

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b><i>Adjusted R Square</i></b>	<b><i>Std. Error of the Estimate</i></b>
1	.755(a)	.563	4.602

Dari tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang didapat adalah sebesar 0,563 (56,30%).

- b) Uji *Adjusted R<sup>2</sup>* kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik

**Tabel 4.14**  
**Uji *Adjusted R<sup>2</sup>***

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b><i>Adjusted R Square</i></b>	<b><i>Std. Error of the Estimate</i></b>
1	.712(a)	.498	4.928

*a Predictors: (Constant), Kinerja aparatur pemerintah*

*b Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik*

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang didapat adalah sebesar 0,498 (49,80%).

- c) Uji *Adjusted R<sup>2</sup>* partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara Bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik

**Tabel 4.15**  
**Uji *Adjusted R<sup>2</sup>***

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b><i>Adjusted R Square</i></b>	<b><i>Std. Error of the Estimate</i></b>
1	.850(a)	.713	3.729

*a Predictors: (Constant), Partisipasi masyarakat, Kinerja aparatur*

*b Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik*

Dari tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang didapat adalah sebesar 0,713 (71,30%).

#### 4) Model Persamaan Regresi Linear Sederhana dan Ganda

a) Model persamaan regresi linear sederhana partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik

Dari hasil perhitungan melalui Program *SPSS Versi 14*, didapatkan *output* data sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Model Persamaan Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	6.351	4.182	1.519	.134
	Partisipasi masyarakat	.850	.099	8.620	.000

a *Dependent Variable*: Pelayanan KTP elektronik

Dari tabel 4.16 di atas, maka model persamaan regresi linear sederhana partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik di bawah ini telah dianggap valid/signifikan, yaitu:

$$Y = 6,351 + 0,850 X_1$$

b) Model persamaan regresi linear sederhana kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik

Dari hasil perhitungan melalui Program *SPSS Versi 14*, didapatkan *output* data sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Model Persamaan Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	<i>(Constant)</i>	12.659	3.922	3.227	.002
	<b>Kinerja aparatur pemerintah</b>	.692	.091	7.589	.000

*a Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik*

Dari tabel 4.17 di atas, maka model persamaan regresi linear sederhana kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik di bawah ini telah dianggap valid/signifikan, yaitu:

$$Y = 12,659 + 0,692 X_2$$

- c) Model persamaan regresi linear ganda partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik

Dari hasil perhitungan melalui Program *SPSS Versi 14*, didapatkan *output* data sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Model Persamaan Regresi Linear Ganda**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	<i>(Constant)</i>	-1.708	3.692	-.463	.646
	<b>Partisipasi masyarakat</b>	.601	.092	6.543	.000
	<b>Kinerja aparatur pemerintah</b>	.436	.079	5.502	.000

*a Dependent Variable: Pelayanan KTP elektronik*

Dari tabel 4.18 di atas, maka model persamaan regresi linear ganda partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik, di bawah ini telah dianggap signifikan, yaitu:

$$Y = -1,708 + 0,601 X_1 + 0,436 X_2$$

### 3. Pembahasan

Sebagaimana hasil penelitian di atas, maka terdapat beberapa hal yang perlu dibahas berkaitan dengan permasalahan system monitoring dan kinerja aparatur pemerintah serta pengaruhnya terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah partisipasi masyarakat. Hal ini disebabkan pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik ( $r = 0,755$ ) adalah lebih besar daripada pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik ( $r = 0,712$ ).
- b. Model persamaan regresi linear sederhana yang paling baik memberikan kontribusi prediksi kepada organisasi adalah model persamaan regresi linear sederhana partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik ( $Y = 6,351 + 0,850 X_1$ ) dibandingkan dengan model persamaan regresi linear sederhana kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik ( $Y = 12,659 + 0,692 X_2$ ). Hal ini disebabkan kontribusi prediksi model persamaan regresi linear sederhana partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik adalah lebih tinggi dibandingkan dengan model persamaan

regresi linear sederhana kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik.

- c. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mampu dijelaskan oleh partisipasi masyarakat pada saat ini mencapai sekitar 56,30%, sedangkan sisanya sebesar 43,70% dipengaruhi dari variabel-variabel bebas lain yang tidak dimasukkan ke dalam model persamaan regresi sederhana dan tidak diteliti. Dengan demikian kontribusi partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat sekarang ini dinilai cukup tinggi.
- d. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mampu dijelaskan oleh kinerja aparatur pemerintah pada saat ini mencapai sekitar 49,80%, sedangkan sisanya sebesar 50,20% dipengaruhi dari variabel-variabel bebas lain yang tidak dimasukkan ke dalam model persamaan regresi sederhana dan tidak diteliti. Dengan demikian kontribusi kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat ini sekarang dinilai cukup tinggi.
- e. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mampu dijelaskan oleh partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama pada saat ini mencapai sekitar 71,30%, sedangkan sisanya sebesar 28,70% dipengaruhi dari variabel bebas lain yang tidak dimasukkan ke dalam model persamaan regresi ganda dan tidak diteliti. Dengan demikian kontribusi partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat sekarang ini dinilai tinggi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Partisipasi masyarakat berpengaruh kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,755. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik yang mampu dijelaskan oleh partisipasi masyarakat yang dimasukkan dalam model persamaan regresi sederhana tersebut adalah sekitar 56,30% sehingga kontribusi partisipasi masyarakat terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat sekarang ini dinilai cukup tinggi. Apabila partisipasi masyarakat ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan selisih pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 0,850 unit.
2. Kinerja aparatur pemerintah berpengaruh kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,712. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik yang mampu dijelaskan oleh kinerja aparatur pemerintah yang dimasukkan dalam model persamaan regresi sederhana tersebut adalah sekitar 49,80% sehingga kontribusi kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat sekarang ini dinilai cukup tinggi. Apabila kinerja aparatur pemerintah ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan selisih pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 0,692 unit.

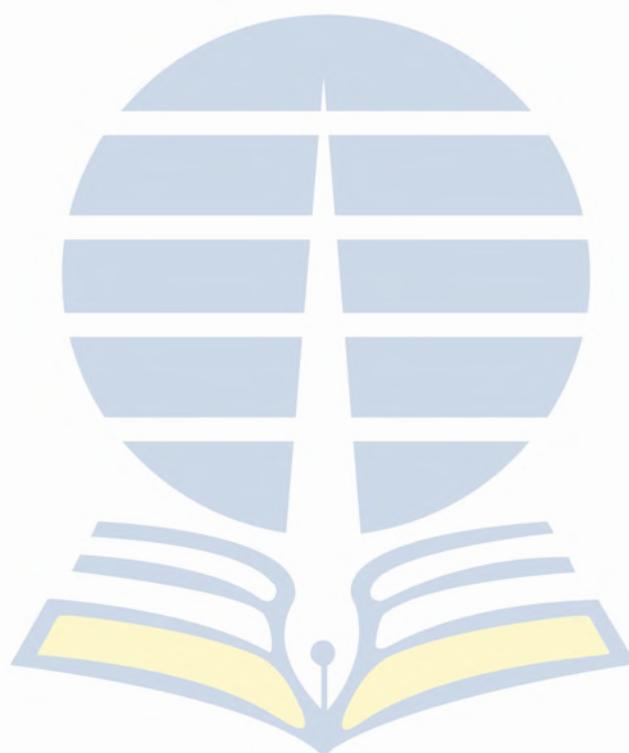
3. Partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencapai sebesar 0,850. Besarnya variasi perubahan pelayanan KTP elektronik yang mampu dijelaskan oleh partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama yang dimasukkan dalam model persamaan regresi ganda tersebut adalah sekitar 71,30% sehingga kontribusi partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama terhadap pelayanan KTP elektronik pada saat sekarang ini dinilai tinggi. Apabila partisipasi masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama ditingkatkan sebesar 1 unit, sementara nilai konstantanya tetap, maka diperkirakan selisih pelayanan KTP elektronik akan mencapai sebesar 1,037 unit.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, beberapa saran yang perlu dikemukakan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sebaiknya lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas untuk berbagai pelayanan umum; serta keindahan dan kebersihan lingkungan kerjanya.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan perlu lebih meningkatkan fungsi informasi kepada publik terutama dalam hal pengurusan surat pembuatan KTP dan prosedur baru lainnya.
3. Dengan segala keterbatasan yang ada saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan perlu meningkatkan pemberian

pendidikan dan pelatihan, dan pengikutsertaan pegawai dalam kegiatan seminar, kurang adanya rutinitas diskusi secara berkala, dan lain sebagainya.



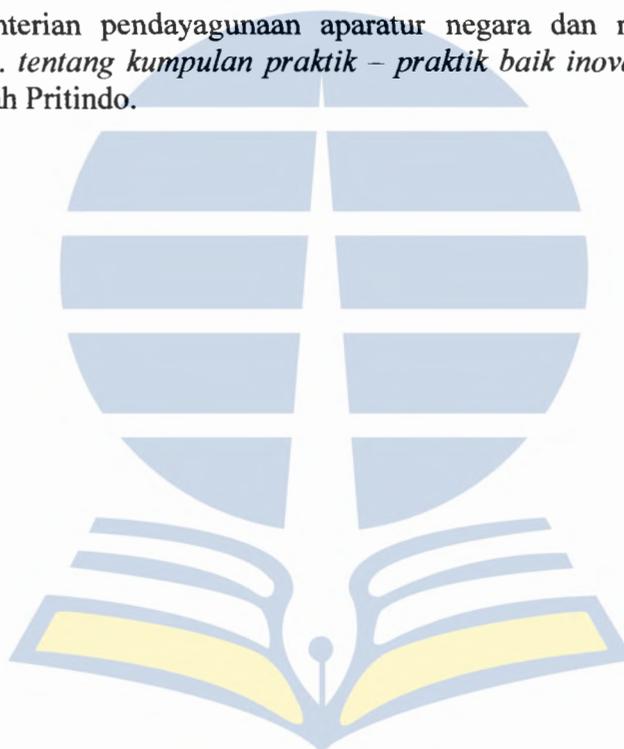
## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Anoraga, Pandji, dan Sri Sayuti. (2005). *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya, 2005.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Cetakan Ketigabelas. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atmosoeperto, Kisdarto. (2001). *Produktivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ashari. (2013). *Implementasi Program Kartu Kanda Penduduk elektronik di Kecamatan Putussibau Selatan, Kabupaten Kapuas Hulu*.
- Brantas. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Bennetts, L. (1998). *Leadership Strategies for Organizational Effectiveness*. New York: Amacom.
- Cahyono. (2006). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Badan Penerbit IPWI.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penilitia*. Yogyakarta: CV.Andi.
- Fokusmedia. (2014). *Himpunan Peraturan Perundang – Undangan, undang – undang Administrasi Kependudukan*. Bandung: Fokusmedia.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson. (1994). *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. (1998). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta: BPF.
- Hamdi, M. (2013). *Kebijakan Publik, Proses, Analisis, dan Partisipasi*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Alfabeta.

- Hersey, Paul Kenneth H. Blanchard. (1998). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Irawan, P. (2004). *Analisa Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, P. (2005). *Metodologi Penelitian Administrasi (Modul 2)*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kartono, Kartini. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara RI. (2002). *Manajemen Dalam Pemerintahan*. Jakarta: Yayasan Penerbit Administrasi.
- Moekijat. (2000). *Kamus Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Mukarom, Z. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*: Jakarta CV. Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Pengawasan Melekat*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Riant. (2014). *Public Policy, Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Pratiwi, R. (2012), *Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan di Kota Pangkal Pinang, Kepulauan Bangka Belitung*.
- Prawirosentono, Suyadi. (2002). *Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sabarudin, A. (2014). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan Robby. (2013). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik / Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan e KTP di Kecamatan Pangkalan lada*. Kotawaringin Barat.
- Steers, Richard M. (1998). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sastrodiningrat, Soebagio. (1998). *Kapita Selekta: Manajemen dan Kepemimpinan*, Jakarta: Ind-Hill-Co.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Siagian, Sondang P. (2007). *Peranan Staf Dalam Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Sarwoto. (2001). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Syamsi, Ibnu. (2003). *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. (1998). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Pertja.
- Sedarmayanti. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Subagya, MS. (2004). *Manajemen Logistik*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Tangkilisan, S.Nogi, Hessel (2005), *Manajemen Publik*, Jakarta, Grasindo.
- Winarno, Budi, (2014), *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*, Yogyakarta, PT. Buku Seru.
- Wibowo Samodra, (1992), *Beberapa Konsep untuk Administrasi Negara*, Yogyakarta, Liberty.
- Winardi. (2001). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wainai, Kiyoshi. (1992). *Principle of Value Added Productivity Analysis: A Company Manual*. Singapore: National Productivity Board.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Fungsi-Fungsi Manajerial. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang – undang nomor 23 tahun 2014 *tentang otonomi daerah*
- Undang-undang nomor 23 tahun 2006 *tentang administrasi kependudukan*.
- Undang-undang nomor 24 tahun 2013 *tentang administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Presiden nomor 25 tahun 2008 *tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil*.
- Peraturan Presiden nomor 112 tahun 2013 *Perubahan keempat tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional*.
- Peraturan Daerah nomor 04 tahun 2013 *tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nunukan*.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. (2013). *Himpunan peraturan perundang-undangan tentang administrasi penduduk*
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. (2015). *Laporan akuntabilitas kinerja tahun 2015*.
- Jurnal Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi menuju pemerintahan kelas dunia. (2013). *tentang birokrasi bersih, kompeten, dan melayani*. Jakarta: Biro hukum dan Humas Kementrian PAN dan RB.
- Jurnal Akuntabilitas. (2013). *tentang spirit melayani publik yang kian cerewet*. Jakarta: Jawa Pos Intitute of Pro-Otonomi (JPIP).
- Jurnal Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. (2013). *tentang kumpulan praktik – praktik baik inovasi daerah*. Jakarta: Meugah Pritindo.



**Lampiran 1 :****PEDOMAN WAWANCARA****INFORMASI**

1. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Dalam partisipasinya, Apakah masyarakat mempunyai kesadaran untuk melengkapi identitas diri berupa kepemilikan KTP elektronik?
3. Apakah partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik tersebut sudah sesuai dengan yang di harapkan?
4. Apakah terdapat hambatan – hambatan pelayanan KTP elektronik?
5. Bagaimana cara mengatasi hambatan – hambatan tersebut?
6. Apakah Peralatan pendukung pelayanan KTP elektronik sudah sesuai yang diharapkan?
7. Apakah persyaratan yang ditetapkan terkait pelayanan KTP elektronik memberatkan masyarakat?
8. Bagaimana dengan program – program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan KTP elektronik?

**KONSULTASI**

9. Bagaimana dengan penempatan sumber daya aparatur yang menangani pelayanan KTP elektronik?

10. Apakah petugas yang menangani pelayanan KTP elektronik tersebut mempunyai kemampuan sesuai yang diharapkan?
11. Bagaimana solusi yang diberikan jika terjadi ketidakpahaman masyarakat pada saat pengurusan KTP elektronik?
12. Apakah setiap permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapatkan solusi penyelesaian yang tepat?

### **KOLABORASI**

13. Bagaimana dengan keterkaitan antar bidang dalam pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
14. Apakah komunikasi dengan pihak – pihak terkait dalam hal ini kecamatan, kelurahan dan desa terjalin dengan baik?
15. Dalam melaksanakan program – program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait partisipasi masyarakat pelayanan KTP elektronik , apakah melibatkan pihak – pihak lain?
16. Siapakah pihak – pihak lain tersebut, dan sejauh mana kapasitasnya dalam mendukung program pelayanan KTP elektronik?
17. Apa yang dilakukan terhadap pemeliharaan sistem / perangkat pendukung di kecamatan?
18. Bagaimana penanganan terhadap peralatan yang mengalami kerusakan?

### **KEPUTUSAN BERSAMA**

19. Apakah dalam pelayanan KTP elektronik melibatkan pihak swasta?

20. Apakah setiap produk hukum yang ditetapkan terkait partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik melibatkan pihak lain?
21. Siapa pihak – pihak yang terlibat dalam keputusan tersebut?
22. Apakah dalam penetapannya akan berdampak pada partisipasi masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik?
23. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam memberikan pemahaman terhadap obyek penerapan keputusan bersama tersebut dalam hal ini kepada masyarakat?

#### **PEMBERDAYAAN**

24. Apakah setiap program – program atau kegiatan terkait pelayanan KTP elektronik berdampak pada partisipasi masyarakat sesuai dengan yang diharapkan?
25. Bagaimana dukungan masyarakat terhadap program pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Nunukan?
26. Dalam melibatkan peran serta masyarakat, apakah dalam memberikan pelayanan pelayanan KTP elektronik memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat?
27. Apakah memperhatikan sikap dan sumberdaya yang dimiliki masyarakat dalam melakukan pelayanan KTP elektronik?
28. Bagaimana dengan pemberian pelayanan KTP elektronik terhadap kelompok masyarakat yang mempunyai akses transportasi yang jauh dari ibu kota kabupaten dan wilayah yang susah dijangkau?

## Lampiran 2

### DAFTAR PERTANYAAN

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : .....
3. Usia : ..... tahun

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia menurut Bapak/Ibu/Saudara paling sesuai dengan kenyataan yang dirasakan, dilihat dan dilaksanakan selama dalam perjalanan. Informasi yang diberikan semata-mata untuk kepentingan penelitian.

#### Keterangan :

- SB** = *Sangat baik*  
**B** = *Baik*  
**KD** = *Kurang baik*  
**TB** = *Tidak baik*  
**STB** = *Sangat tidak baik*

No	Kinerja Aparatur Pemerintah	SB	B	KB	TB	STB
1	Kreativitas aparatur pemerintah dalam penyelesaian kerja.					
2	Inovasi aparatur pemerintah dalam penyelesaian kerja.					
3	Pengetahuan aparatur pemerintah.					
4	Efektivitas kerja aparatur pemerintah.					
5	Efisiensi kerja aparatur pemerintah.					
6	Kesesuaian kualitas aparatur pemerintah terhadap <i>output</i> atau beban kerja yang dihasilkan.					
7	Kesesuaian kuantitas aparatur pemerintah terhadap <i>output</i> atau beban kerja yang dihasilkan.					
8	Berunding dengan orang lain melalui diskusi untuk mencapai kesepakatan dalam					

	hasil kerja.					
9	Berunding dengan orang lain melalui kompromi untuk mencapai kesepakatan dalam hasil kerja.					
10	Jumlah hasil kerja yang dapat dimanfaatkan.					
11	Jumlah hasil kerja yang dibuat tepat waktunya.					
12	Penemuan solusi atas situasi sulit atau membingungkan.					
13	Kesesuaian pemanfaatan sarana terhadap <i>output</i> kerja yang dihasilkan.					
14	Kesesuaian pemanfaatan prasarana kerja terhadap <i>output</i> kerja yang dihasilkan.					
15	Membangkitkan semangat diri.					
16	Membangkitkan semangat orang lain.					
17	Penghargaan kerja yang diberikan pimpinan.					
18	Menunjukkan otoritas yang kuat dan kapasitas untuk memimpin					
19	Penyelesaian tanggung jawab kerja.					
20	Upaya peningkatan prestasi kerja					

No	Pelayanan Pembuatan KTP	SB	B	KB	TB	STB
1	Kondisi fasilitas pelayanan pembuatan KTP berpenampilan baik.					
2	Kondisi prasarana pelayanan pembuatan KTP berpenampilan baik.					
3	Daya tarik visual fasilitas pelayanan pembuatan KTP.					
4	Ketersediaan peralatan penunjang kerja pelayanan pembuatan KTP berpenampilan modern.					
5	Pegawai pelayanan pembuatan KTP berpenampilan rapi.					
6	Materi-materi berkaitan dengan layanan pembuatan KTP (seperti papan pengumuman, dll) berdaya tarik visual.					
7	Ketika petugas pelayanan pembuatan KTP berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, mereka menepatinya.					
8	Sewaktu anda memiliki masalah, petugas					

	elayanan pembuatan KTP sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya.					
9	Petugas pelayanan pembuatan KTP memberikan layanannya secara tepat sejak awal.					
10	Petugas pelayanan pembuatan KTP menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan.					
11	Petugas pelayanan pembuatan KTP selalu mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan.					
12	Petugas pelayanan pembuatan KTP memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan.					
13	Petugas pelayanan pembuatan KTP melayani anda dengan cepat.					
14	Petugas pelayanan pembuatan KTP selalu bersedia membantu anda.					
15	Petugas pelayanan pembuatan KTP tidak pernah terlalu sibuk untuk merespons permintaan anda.					
16	Anda merasa aman dalam berhubungan dengan petugas pelayanan pembuatan KTP.					
17	Petugas pelayanan pembuatan KTP secara konsisten bersikap sopan terhadap anda.					
18	Petugas pelayanan pembuatan KTP memberikan perhatian individual kepada anda.					
19	Organisasi kecamatan memiliki pegawai yang memberikan perhatian personal kepada anda.					
20	Petugas pelayanan pembuatan KTP selalu mengutamakan kepentingan anda.					

No	Kepuasan Publik	SB	B	KB	TB	STB
1	Sikap anda terhadap kecakapan pelayanan aparatur pemerintah.					
2	Sikap anda terhadap keramahan pelayanan aparatur pemerintah.					
3	Sikap anda terhadap kerjasama aparatur pemerintah.					
4	Sikap anda terhadap koordinasi aparatur pemerintah.					

5	Sikap anda terhadap efektivitas pelayanan aparatur pemerintah.					
6	Sikap anda terhadap efisiensi pelayanan aparatur pemerintah.					
7	Sikap anda terhadap produktivitas pelayanan aparatur pemerintah.					
8	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan kecakapan pelayanan.					
9	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan keramahan pelayanan.					
10	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan kerjasama.					
11	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan koordinasi.					
12	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan efektivitas pelayanan.					
13	Penilaian anda terhadap hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan produktivitas pelayanan.					
14	Kesesuaian kualitas aparatur pemerintah terhadap pelayanan prima.					
15	Kesesuaian kuantitas aparatur pemerintah terhadap pelayanan prima.					
16	Kesesuaian pemanfaatan sarana terhadap pelayanan yang dihasilkan.					
17	Kesesuaian pemanfaatan prasarana kerja terhadap pelayanan yang dihasilkan.					
18	Kesesuaian hasil kerja terhadap komitmen aparatur pemerintah.					
19	Kesesuaian hasil kerja terhadap tanggung jawab kerja aparatur pemerintah.					
20	Kesesuaian rencana kerja terhadap hasil kerja aparatur pemerintah.					