



**IMPLEMENTASI PROGRAM *ONE STOP SERVICE* (PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU) PADA MASYARAKAT MISKIN**

(Study Deskriptif dalam Pengurusan Dokumen Diri di Desa Kajarharjo
Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)

**THE IMPLEMENTATION OF ONE STOP SERVICE PROGRAM (ONE
STOP INTEGRATED SERVICE) ON POOR COMMUNITY**

*(Descriptive Study in Personal Document Management in Kajarharjo village,
Kalibaru sub-district, Banyuwangi regency)*

SKRIPSI

Oleh

Moh. Rizqi Agusta

NIM 130910301021

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



IMPLEMENTASI PROGRAM *ONE STOP SERVICE* (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) PADA MASYARAKAT MISKIN

(Study Deskriptif dalam Pengurusan Dokumen Diri di Desa Kajarharjo
Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)

THE IMPLEMENTATION OF ONE STOP SERVICE PROGRAM (ONE STOP INTEGRATED SERVICE) ON POOR COMMUNITY

*(Descriptive Study in Personal Document Management in Kajarharjo village,
Kalibaru sub-district, Banyuwangi regency)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial (S1) dan mencapai gelar sarjana sosial

Oleh

Moh. Rizqi Agusta

NIM 130910301021

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Penulis dengan rasa syukur dan bangga menyelesaikan serta mempersembahkan karya tulis sederhana ini kepada:

1. Ayahanda Sahari dan ibunda Ermawati yang dengan sabar menyemangati, mengingatkan, memotivasi dan mendidik penulis sejak kecil hingga dewasa, dengan do'a dan pengorbanan yang sangat besar.
2. Adik tersayang Rizqa Yuniar Winarti, nenek tercinta Atmina serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a.
3. Untuk Dyah Rizki Karismasari dan orang tua kedua ayahanda Sutikno dan keluarga besar yang selalu menyemangati dan memotivasi.
4. Teman-teman "Coro (Miftah, Arwanda, Vino, Roni, dan Vian)" yang selalu membantu dalam setiap proses.
5. Guru-guruku baik sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi maupun guru pendidikan informal yang memberikan ilmu dan menanamkan nilai-nilai kebaikan bagi penulis.
6. Almamater Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Menjadi sebuah pengalaman yang tidak tergantikan.

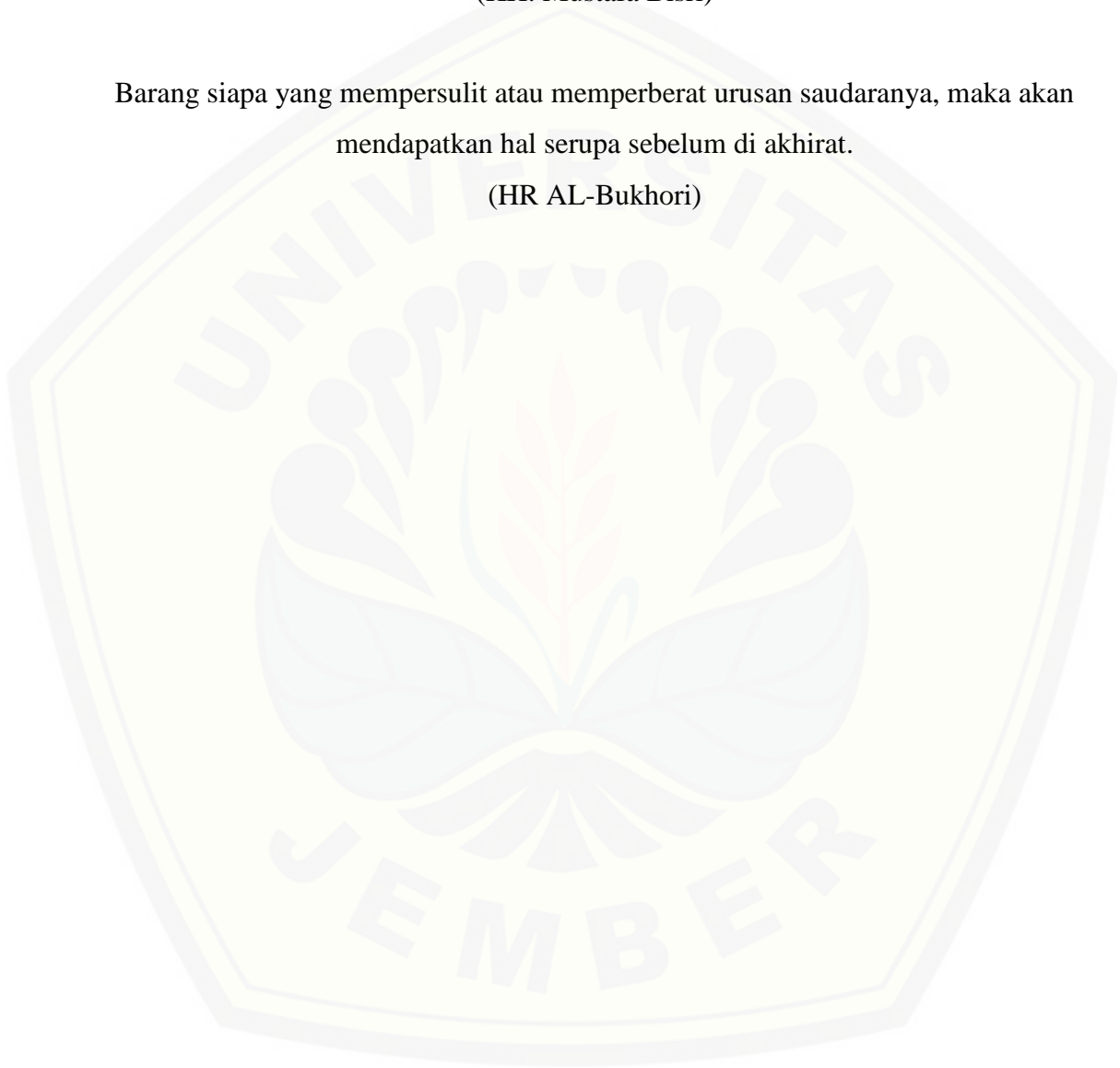
MOTTO

Berbuat baik sajalah dan biarkan mereka yang menerima kebaikanmu yang
mengingatnya.

(KH. Mustafa Bisri)

Barang siapa yang mempersulit atau memperberat urusan saudaranya, maka akan
mendapatkan hal serupa sebelum di akhirat.

(HR AL-Bukhori)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Moh Rizqi Agusta

NIM: 130910301021

Jurusan: Ilmu Kesejahteraan Sosial

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Implementasi Progam *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin” di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 April 2017

Yang menyatakan,

Moh. Rizqi Agusta
NIM 130910301021

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM *ONE STOP SERVICE* (PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU) PADA MASYARAKAT MISKIN**

(Study Deskriptif dalam Pengurusan Dokumen Diri di Desa Kajarharjo
Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)

Oleh

Moh. Rizqi Agusta
NIM 130910301021

Dosen Pembimbing

Arif, S.sos, M.AP
NIP 197603102003121001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Implementasi Progam One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 26 April 2017

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Pairan, M.Si

NIP. 196411121992011001

Arif, S.Sos., M.AP

NIP. 197603102003121003

Anggota 1

Kris Hendrijanto, S.Sos., M.Si

NIP. 197001031998021001

Mengetahui

Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Implementasi Program *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada Masyarakat Miskin (di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi): Moh. Rizqi Agusta, 130910301021, 2017: 143 halaman: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Secara umum Indonesia memiliki tingkat kemiskinan yang cukup tinggi, berdasarkan keterangan BPS Per maret 2016 mencapai 28,1 juta jiwa. Dengan jumlah masyarakat miskin yang cukup banyak rata-rata mereka tidak memiliki dokumen diri dengan berbagai alasan, disamping itu pelayanan publik yang diselenggarakan juga rumit dan tidak terjangkau bagi masyarakat miskin tersebut. sedangkan di Banyuwangi sendiri tingkat kemiskinannya mencapai 576. 137 jiwa dan kecamatan kalibaru mencapai 26.433 jiwa. Melihat jumlah masyarakat miskin yang cukup banyak, untuk memenuhi memenuhi hak dan kewajiban atas dokumen diri masyarakatnya, pemerintah menyelenggarakan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) untuk mempermudah dan agar dapat dijangkau masyarakat miskin, sehingga mereka dapat memenuhi dokumen diri mereka. Tujuan dari pemenuhan atau melengkapi dokumen diri ini adalah agar masyarakat miskin dapat mengakses program-program kesejahteraan, karena program-program tersebut seperti BPJS, RASTRA, PKH dan lain sebagainya rata-rata membutuhkan dokumen diri seperti (KTP-el dan Kartu Keluarga) sebagai alat penyaring atau validasi untuk menghindari kecurangan dari data ganda. Dampak dari tidak memiliki dokumen diri adalah tidak dapat mengakses program-program kesejahteraan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi dari program PTSP tersebut pada masyarakat miskin. Penelitian ini berlokasi di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan penentuan informan

melalui teknik *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini diawali pengumpulan data mentah, trankip data, pembuatan koding, kategorisasi, penyimpulan data sementara, trianggulasi dan penyimpulan data akhir. Metode keabsahan data menggunakan trianggulasi sumber.

berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan mampu merubah sistem pelayanan dan berpengaruh pada tingkat kemauan masyarakat untuk mengurus dokumen diri mereka. Standar pelayanan yang diselenggarakan di Desa Kajarharjo yaitu: (1) Prosedur pelayanan yang meliputi penyederhanaan mekanisme, dan persyaratan serta dimunculkan kontak pengaduan masyarakat untuk menampung aspirasi. (2) Waktu pelayanan yang meliputi waktu penyelesaian sudah sesuai standar akan tetapi terhambat telatnya distribusi blanko dari pusat untuk pengurusan KTP-el dan waktu penyelenggaraan yang ditambah pelayanan malam. (3) Biaya pelayanan yang sudah terjangkau bagi masyarakat miskin bahkan hingga tanpa dipungut biaya. (4) Progam pelayanan sudah sesuai antara aturan progam secara umum dengan pelaksanaan dilapangan. (5) Sarana dan Prasarana yang ada di Desa Kajarharjo sudah berbasis Teknologi Informatika yang dilengkapi jaringan *wifi* untuk menunjang pelayanan dan suasana kantor yang nyaman sebagai pendukung. (6) kompetensi petugas yang masih bermasalah disektor Ketua Rukun Tetangga serta kurangnya pelatihan bagi aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Progam *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada masyarakat miskin” di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Kalibaru. Karya tulis sederhana ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Tanpa mengurangi rasa hormat penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Nur Dyah Gianawati, MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial;
3. Bapak Arif, S. Sos. M. Ap, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan, masukan, serta nasehat kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan juga dalam proses penulisan hasil penelitian. Sehingga tugas akhir ini mampu diselesaikan dengan baik oleh penulis;
4. Dr. Mahfud Sidiq MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan dalam proses perkuliahan selama penulis menempuh *study*;
5. Dr. Pairan M.Si dan Kris Hendrijanto S.Sos., M.Si, selaku tim penguji;
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, yang telah menyalurkan ilmu-ilmu yang akan bermanfaat dalam perjalanan hidup maupun karir penulis;
7. Seluruh staff akademik maupun karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya;
8. Segenap penghuni “Dasin Villa (Jl. Brantas 25 no 232 B);
9. Sahabat Jalinan Aktivis Pramuka dan PMR Wira SMA Negeri 1 Glenmore (Anas, Husni, Lutfi, Aris, Rio, Ulum, Ferdy, Brilly, Yuli, Santi, Mifta, Ulfa, Arum, Cici);

10. Saudara 45 hari yang masih bertahan (Ferry, Sugi', Resti, Dita, Fira, Silla, Nanda), terima kasih atas dukungan kalian; dan
11. Seluruh pihak Kecamatan Kalibaru Khususnya Desa Kajarharjo yang telah memberikan ilmu, pengalaman selama penulis berada ditempat penelitian; dan
12. Semua teman-teman Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial lebih khusus angkatan 2013, terima kasih atas pengalaman selama menempuh *study*.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Yang pada akhirnya penulis berharap karya ini dapat menambah wawasan bagi khalayak umum.

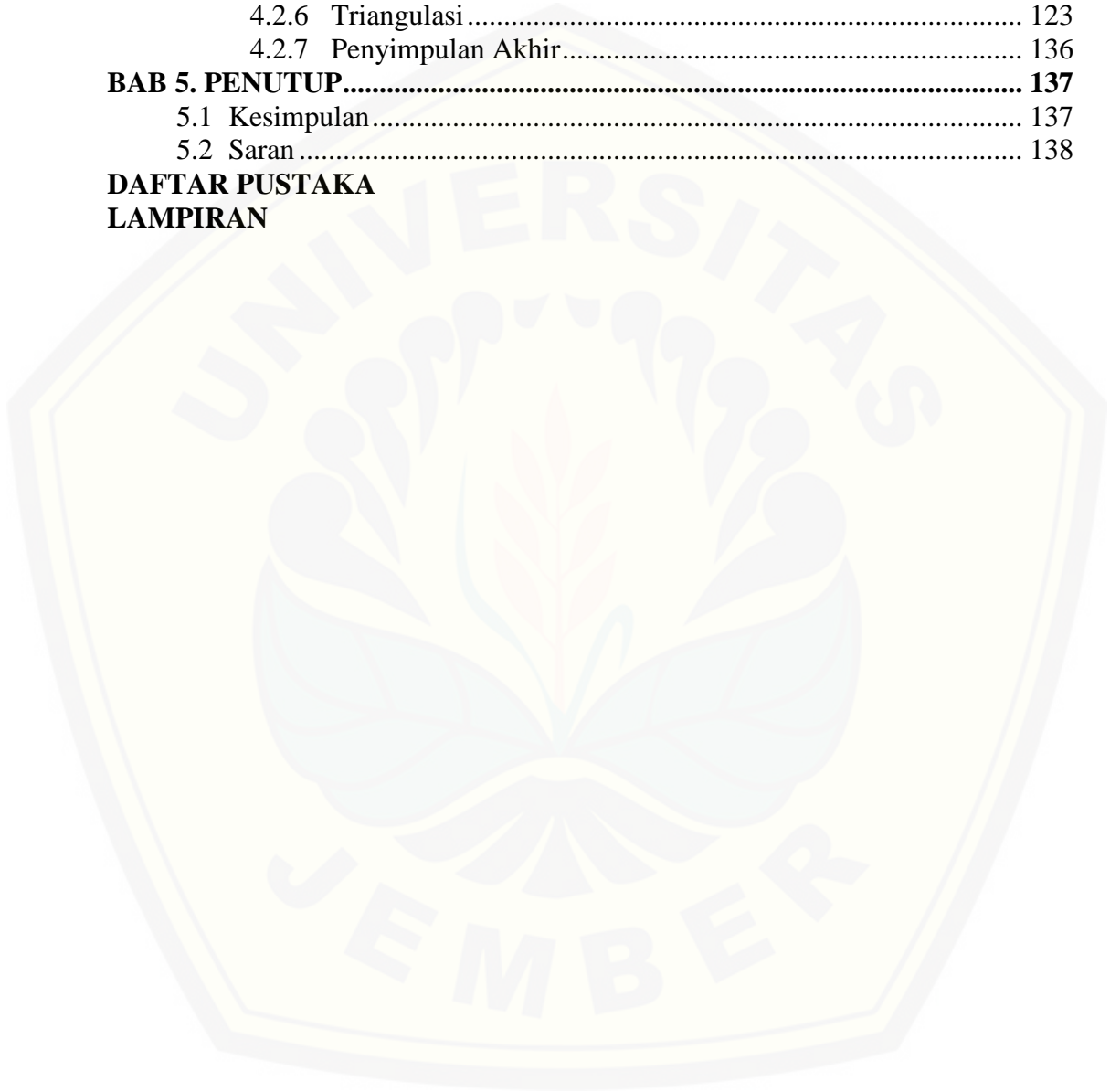
Jember, 13 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

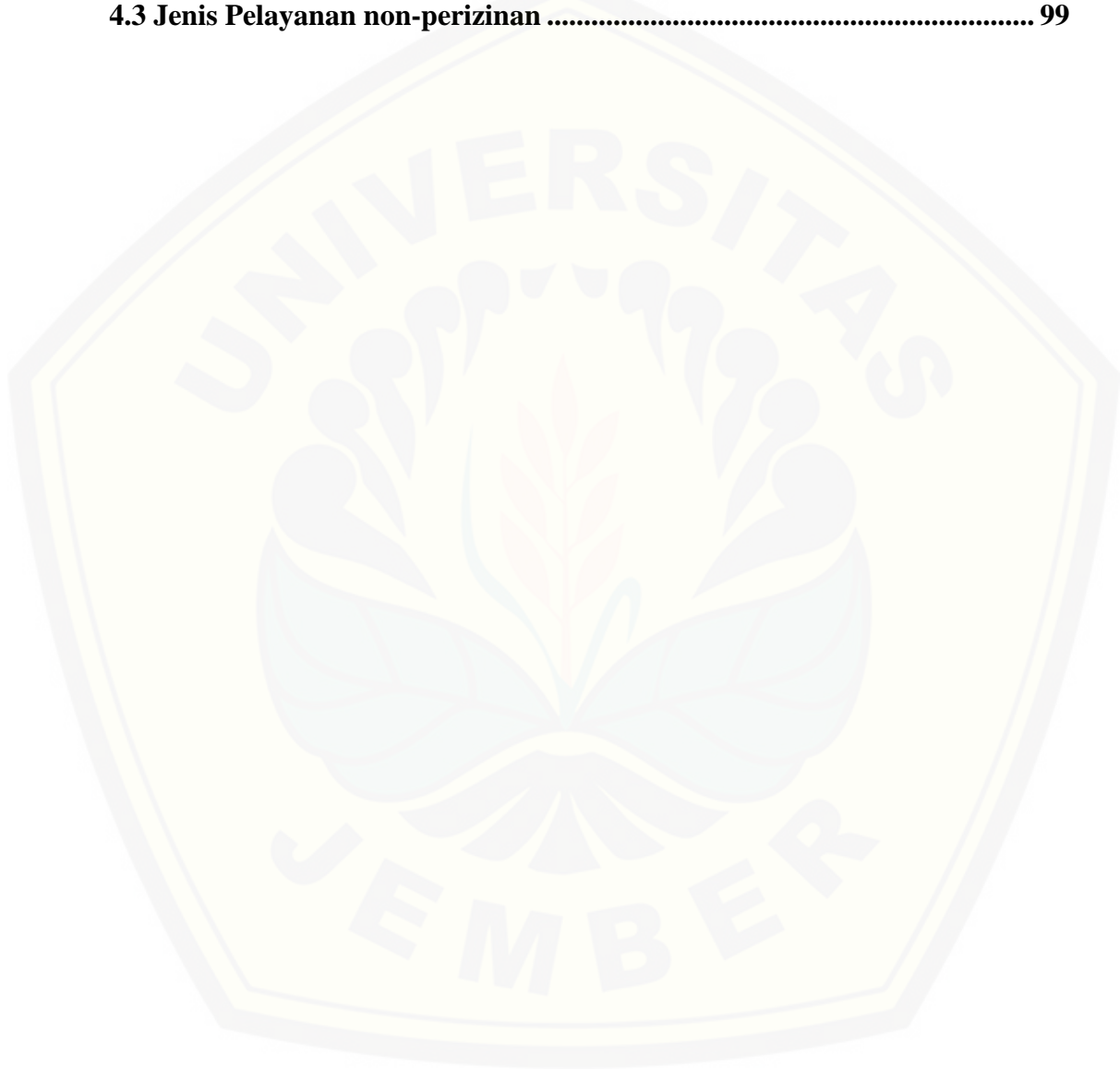
HALAMAN JUDUL	
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vi
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Implementasi Pelayanan Publik	12
2.2 Pelayanan Prima	15
2.3 Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (<i>One Stop Service</i>)	19
2.4 Konsep Kemiskinan Pada Buruh	20
2.5 Konsep Aksesibilitas Masyarakat Miskin Pada Progam Kesejahteraan Sosial	25
2.6 Kajian Terhadap Penelitian terdahulu	28
2.7 Alur Pikir Penelitian	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian	35
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Penentuan Informan.....	37
3.4.1 Informan pokok	37
3.4.2 Informan Tambahan	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.5.1 Observasi	40
3.5.2 Wawancara	44
3.5.3 Dokumentasi.....	44
3.6 Analisis Data	45
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Profil Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu	48
4.1.2 Pelaksanaan Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	53

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Pengumpulan Data Mentah	67
4.2.2 Transkrip Data	72
4.2.3 Pembuatan Koding	73
4.2.4 Kategorisasi Data.....	77
4.2.5 Penyimpulan Sementara	120
4.2.6 Triangulasi	123
4.2.7 Penyimpulan Akhir.....	136
BAB 5. PENUTUP.....	137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1.1 Masyarakat Miskin Kecamatan Kalibaru	5
2.1 Penelitian Terdahulu	30
4.1 Rekapitulasi Data	50
4.2 Sebaran Data Memuat Kode Yang Telah Peneliti Tetapkan.....	74
4.3 Jenis Pelayanan non-perizinan	99



DAFTAR GAMBAR

2.1 Alur Pikir Penelitian	32
3.1 Metode Analisis Data	45
4.1 Alur Proses Pembuatan KTP-El.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Transkrip Observasi
- Lampiran 3 Transkrip dan *Coding* Data
- Lampiran 4 Analisis Data (Kategorisasi, Penyimpulan Sementara, Triangulasi, dan Penyimpulan Akhir)
- Lampiran 5 Foto Penelitian
- Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran 7 Surat Permohonan Ijin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan hasil SUPAS (Sensus Penduduk Antar Sensus) 2015 Jumlah Penduduk Indonesia mencapai 255.182.144 jiwa yang tersebar di daerah perkotaan maupun pedesaan. Menurut keterangan BPS jumlah penduduk miskin dengan pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan per Maret 2016 mencapai 28,01 juta orang. Dengan jumlah penduduk tersebut yang menjadi perhatian adalah terpenuhinya antara hak dan kewajiban masyarakat. Dalam pemenuhannya di butuhkan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat bisa mendapatkan akses publik dengan mudah. Layanan publik tersebut nantinya dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memnuhi dokumen diri.

Setiap warga harus memiliki dokumen diri seperti Kartu tanda penduduk. Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Saat ini kartu tanda penduduk di Indonesia sedang mengalami perubahan, yang awalnya kartu tanda penduduk manual dirubah menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat KTP-El. Sedangkan dimasyarakat sendiri dikenal dengan sebutan E-KTP, pengejaan tersebut tidak dibenarkan menurut aturan bahasa indonesia. Karena penggunaan kata E-KTP berdasarkan aturan bahasa inggris yang berarti *Electronic Identity Card*. Sehingga jika menggunakan bahasa Indonesia yang benar maka Kartu Tanda Penduduk Elektronik disingkat dengan KTP-El.

Saat ini warga Indonesia masih banyak yang belum memiliki KTP-El, apalagi di desa-desa masih belum seluruhnya memiliki kartu tanda penduduk. Sedangkan kartu tanda penduduk elektronik tersebut merupakan salah satu akses bagi masyarakat untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan fasilitas yang disiapkan pemerintah. Seperti halnya masyarakat miskin yang membutuhkan bantuan-bantuan maupun jaminan sosial yang membutuhkan dokumen diri. Oleh karena itu dokumen diri sangatlah wajib dimiliki oleh setiap warga negara.

Usaha pemerintah dalam memenuhi hak identitas diri warga masyarakat dengan memberikan terobosan-terobosan agar masyarakat mendapatkan hak dan

sekaligus menjalankan kewajibannya dengan mudah. Saat ini pemerintah mengeluarkan KTP-el untuk identitas diri masyarakat Indonesia. Dengan adanya KTP-el tersebut pemerintah bertujuan agar masyarakat dapat mengakses fasilitas yang di berikan oleh negara maupun instansi yang bekerja sama dengan negara, seperti BJS, Bank, dan lain sebagainya.

Selain mengeluarkan KTP-el pemerintah juga mengeluarkan program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*), dimana program ini merupakan terobosan pemerintah agar dalam pengurusan dokumen diri seperti KTP-el maupun keluarga di lakukan dalam satu tempat. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi melewati proses panjang dalam pengurusan dokumen diri maupun keluarga, yang awalnya di mulai dari surat pengantar RT dan RW yang selanjutnya Pengantar desa, lalu ke kecamatan setempat sampai dengan terbitnya dokumen. Tetapi dengan adanya program ini masyarakat dalam mengurus dokumen pribadi atau keluarganya cukup dalam satu tempat saja mulai dari proses sampai penerbitan dokumennya dan hanya membutuhkan kartu keluarga saja ketika akan mengurus dokumen diri atau KTP-el.

Sesuai dengan program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) yang di keluarkan oleh pemerintah bahwasannya segala bentuk pengurusan surat administratif seperti KTP, surat kehilangan, akta kelahiran, kartu keluarga dan lain sebagainya selain di lakukan dalam satu tempat, juga bisa lebih mudah, cepat dan gratis. Dengan adanya program ini selain bertujuan untuk memudahkan masyarakat, pemerintah juga bertujuan agar dapat menarik perhatian masyarakat yang awalnya tidak memiliki identitas diri karena proses pengurusannya yang rumit, dapat dengan segera memiliki dokumen diri dengan memanfaatkan kemudahan yang telah di berikan.

Permasalahan yang ada di Indonesia adalah tentang pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, pelayanan yang di berikan kebanyakan bermasalah dalam waktu penyelesaian, rumit dalam proses yang di berikan dan juga masih ada pungutan liar yang di lakukan oleh pemberi layanan. Permasalahan ini banyak terjadi di setiap daerah baik di kota maupun di desa.

Permasalahan yang ada seperti yang di utarakan oleh Rona dan Nisna bahwasannya dalam proses pembuatan KTP-el bermasalah pada waktu penyelesaian, dimana dalam pengurusan KTP-el membutuhkan waktu hingga 1-2 tahun dan belum juga di terbitkan. Ketika mereka mempertanyakan tentang KTP-el mereka yang belum kunjung di terbitkan, alasan yang di keluarkan oleh pemberi pelayanan khususnya pembuatan KTP-el beragam di beberapa tempat yaitu adanya alat yang rusak, blanko yang tidak mencukupi. Selain itu waktu operasional pelayanan berbenturan dengan waktu kerja dari masyarakat, sehingga masyarakat tidak memiliki waktu untuk mengurusnya. Dengan adanya permasalahan tersebut membuat masyarakat mulai malas mengurus dokumen dirinya, padahal dokumen diri tersebut sangatlah penting dalam mengakses segala layanan yang disiapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan observasi awal masalah pelayanan yang dialami warga Banyuwangi Ike (26 tahun) warga Banyuwangi dalam proses pembuatan KTP-el mengalami permasalahan yaitu adanya penarikan atau pungutan biaya dengan alasan sebagai uang khas ataupun uang administrasi. Besar kecilnya biaya atau ongkos yang di berikan oleh masyarakat akan berdampak pada layanan yang di berikan.

Proses penerbitan dokumen juga sangat rawan terjadi permasalahan, dimana dalam proses akhir ini yang sering terjadi adalah terlalu lama penerbitan dokumen diri seperti KTP-el. Seperti yang diutarakan oleh Roni, bahwasannya selama 3 bulan lebih juga di terbitkan dalam pengurusan KTP-el. Padahal roni mengurusinya untuk pergantian, yang awalnya KTP biasa menjadi KTP-el. Sehingga selama 3 bulan lebih dia menggunakan KTP sementara.

Perbedaan pemberian pelayanan juga menjadi masalah yang sering muncul dalam proses layanan. Dalam konteks kesenjangan ekonomi tindakan diskriminasi masih banyak di temukan di berbagai daerah. Dimana pemberi layanan cenderung lebih ramah pada masyarakat yang tergolong mampu ataupun terpendang di bandingkan dengan masyarakat dengan perekonomian di bawah rata-rata ataupun berpenampilan kumuh. Masyarakat dengan perekonomian yang cukup akan lebih mudah dan cepat di bandingkan masyarakat yang memiliki

perekonomian di bawah garis kemiskinan dalam proses pelayanan. (<http://www.bappenas.go.id>).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang petunjuk pelaksanaan pelayanan publik, setiap pelayanan publik yang diselenggarakan harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, petugas berkewajiban kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Sehingga sudah menjadi kewajiban bagi pemberi layanan agar semaksimal mungkin memberikan layanan dengan baik, tanpa adanya perbedaan status ekonomi maupun kepentingan kelompok. Sehingga masyarakat yang memiliki status ekonomi kurang mampu bisa menikmati layanan yang sama seperti masyarakat yang berstatus ekonomi mampu.

Peraturan Bupati No. 29 tahun 2012 tentang standart pelayanan BPPT di jelaskan bahwa segala bentuk pengurusan dokumen yang membutuhkan perizinan maupun non perizinan di lakukan dalam satu tempat. Hal ini merupakan salah satu program pelayanan terpadu satu pintu yang di peruntukkan masyarakat banyuwangi agar bisa dengan mudah, cepat dan terjangkau bahkan gratis untuk pengurusan dokumen non perizinan. Masih banyaknya masyarakat yang memiliki permasalahan tentang pelayanan publik juga menjadi alasan di keluarkan program ini. Selain itu juga tujuan dari pengurusan dokumen pada satu pintu ini adalah agar tidak adanya jasa illegal yang memanfaatkan ketidak tahuan masyarakat.

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan gagasan yang muncul karena banyaknya permasalahan tentang pelayanan publik yang masih belum terjangkau oleh masyarakat. Sehingga sejak tahun 2013 dengan bekerja sama dengan pihak PT Telkom, Banyuwangi memunculkan Program Banyuwangi Digital Sociate (B-DISO). Program tersebut merupakan program yang ditujukan untuk membuka akses kemudahan telekomunikasi internet bagi masyarakat. Tidak hanya untuk masyarakat, akses internet tersebut juga digunakan untuk melayani masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik.

Tingkat desa atau kelurahan pun mulai dibenahi seiring dengan berjalannya program B-DISO, seluruh desa atau kelurahan di Banyuwangi mulai

menerapkan program “*Smart Kampung*” yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung*. Dengan desa-desa yang sudah terintegrasi dengan pemerintahan pusat yang dibantu dengan akses internet ini merupakan salah satu Penerapan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Banyuwangi. Karena dengan fasilitas tersebut masyarakat dapat menikmati layanan publik dengan mudah, cepat dan terjangkau.

Keadaan masyarakat Banyuwangi dimana tingkat kemiskinannya mencapai 576.137 jiwa dari seluruh kecamatan yang ada di Banyuwangi. Jumlah penduduk miskin ini merupakan penduduk yang berhak mendapatkan pelayanan yang sama seperti pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang mampu. Kecamatan kalibaru masyarakat miskinnya mencapai 26.433 jiwa. Sebagian besar penduduk miskin di kalibaru berada di Desa Kajarharjo yang penduduknya kebanyakan bekerja menjadi buruh perkebunan.

Tabel 1.1 Masyarakat Miskin Kecamatan Kalibaru

No	Nama Desa	Penduduk Miskin
1.	Kajarharjo	6.560 jiwa
2.	Kalibaru Wetan	3.140 jiwa
3.	Kalibaru Kulon	4.153 jiwa
4.	Kalibaru Manis	4.320 jiwa
5.	Banyuanyar	4.428 jiwa
6.	Kebonrejo	3.982 jiwa

Sumber: Catatan sipil Kecamatan Kibaru

Dalam standart program pelayanan terpadu satu pintu ini segala bentuk pelayanan sudah di tentukan, baik kecakapan aparatur desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Untuk biaya juga sudah di atur dalam Peraturan Bupati No. 1 tahun 2016 tentang standart pelayanan perizinan BPPT yang menjelaskan keadilan, yakni standart pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang di berikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental

Pelayanan yang meliputi pembuatan surat-surat administratif, semisal pembuatan surat kehilangan dan data kependudukan (KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga). Sebagai salah satu *pilot project* adalah Banyuwangi yang telah menerapkan *one stop service* sejak april 2013 dalam pelayanan menggunakan informasi teknologi (IT). Dengan waktu penyelesaian lebih cepat, terjadi penghematan birokrasi dan penghematan biaya transport. Dalam percepatan pelayanan publik yang erat kaitanya dengan reformasi birokrasi, penyelenggara layanan diharuskan untuk melayani masyarakat dengan mudah, cepat dan gratis (AntaraJatim.com).

Senada dengan penjelasan diatas bahwasannya Banyuwangi sudah mentransformasi sistem pelayanan publik hingga ke desa-desa. Salah satu pelayanan publik yang di rubah adalah adanya progam “lahir procot langsung dapat akta”, selain itu juga layanan administrasi seperti pengurusan KTP-El, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan lain sebagainya. Pengurusan beberapa dokumen diri tersebut tidak lagi harus datang ke dispenduk capil, masyarakat hanya cukup datang ke kantor daerah masing-masing dan menunggu dokumennya selesai (SuaraTimur.net). Perbaikan sistem pelayanan tersebut juga termasuk perbaikan mulai dari prosedur, biaya, waktu, sarana prasarana dan kemampuan pelayannya.

Untuk meningkatkan kompetensi petugas di setiap desa-desa Banyuwangi, pada festival pelayanan publik diadakan workshop yang dihadiri staff RW, Desa dan Kecamatan, seperti yang dilansir dalam SuaraTimur.net bahwasannya dalam Festival Pelayanan Publik sekaligus menggelar workshop pelayanan publik yang membedah berbagai inovasi pelayanan publik unggulan seperti Smart Kampung dan setiap harinya akan ada 100 orang staf RW, Desa dan Kecamatan.

Penjelasan diatas dikuatkan dengan hasil observasi awal tentang pelayanan yang ada di Desa Kajarharjo. Dimana pelayanan yang diselenggarakan sudah mengalami perubahan. Serta prosedur pelayanan juga sudah jelas, baik di segi waktu dan biaya. Berbeda dengan pelayanan pada zaman dahulu yang cenderung menyulitkan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal keadaan pelayanan publik pada zaman dahulu sebelum di terapkannya Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masih terdapat beberapa loket pelayanan yang sering membuat masyarakat bingung. Apalagi bagi masyarakat miskin yang masih kurang pengetahuannya dalam birokrasi layanan publik yang mereka butuhkan. Tidak jarang mereka diperlakukan layaknya seperti bola “ping pong”, yaitu dilempar kesana lempar kesini. Sehingga hal tersebut memberikan kesan buruk untuk pelayanan publik, yang pada akhirnya membuat masyarakat tidak ingin berurusan dengan layanan publik dan secara otomatis masyarakat tidak memiliki dokumen diri yang lengkap.

Selain prosedurnya yang rumit dan membingungkan, menurut keterangan beberapa masyarakat desa Kajarharjo pelayanan publik juga masih belum terjangkau bagi sebagian masyarakat miskin. Pelayanan yang diberikan petugas sering sekali berbiaya atau tidak gratis meskipun pada dasarnya pelayanan tersebut sudah di gratiskan oleh peraturan pemerintah setempat. Sehingga hal tersebut tidak bisa dinikmati oleh golongan masyarakat yang kurang mampu dalam segi ekonomi. Masyarakat Desa Kajarharjo yang rata-rata warganya bekerja sebagai buruh perkebunan memiliki kesulitan pada waktu penyelenggaraan layanan karena berbenturan dengan waktu bekerja mereka. sehingga masyarakat harus memilih salah satunya, kalau ingin menikmati layanan publik mereka harus libur bekerja dan tidak memiliki upah untuk kebutuhan sehari-hari mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut dan isu-isu masyarakat tentang pelayanan publik, pemerintah Banyuwangi berusaha mendekatkan layanan publik kepada masyarakat. Tujuan dari hal tersebut adalah selain menjalankan program masyarakat tertib administrasi kependudukan dapat juga mengatasi kemiskinan. Sehingga dimunculkanlah Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*), dimana dengan penyelenggaraan program tersebut ada beberapa perubahan dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Mulai dari prosedurnya yang hanya ada satu loket saja hingga kompetensi petugasnya sudah mulai membaik.

Selain itu kantor Desa Kajarharjo juga menambahkan pelayanan malam sebagai tambahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hala tersebut dilakukan untuk mendekatkan sekaligus mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan agar mereka bisa memenuhi dokumen diri. Adanya layanan malam sangatlah membantu masyarakat Desa Kajarharjo yang sebagian besar merupakan buruh perkebunan, karena waktu pelayanan pasti berbenturan dengan waktu bekerja. Keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat dengan adanya pelayanan malam ini, ketika masyarakat membutuhkan sesuatu yang berhubungan dengan layanan mereka langsung mendapatkan.

Tidak hanya layanan malam, dipemerintahan Desa kajarharjo juga diwajibkan dapat mengoperasikan android sebagai penunjang layanan. Dengan adanya jaringan *wifi* penggunaan android sangat mendukung karena layanan dapat diberikan melalui pemanfaatan teknologi informatika. Sehingga dapat mempercepat proses layanan dan mempermudah masyarakat. Melihat faktor geografis Desa Kajarharjo yang sebagian besar pegunungan dan keberadaan dusun dibatasi oleh perkebunan, maka penggunaan android ini akan sangat membantu masyarakat dalam menikmati layanan tersebut.

Hasil Observasi awal menunjukkan bahwa perubahan pelayanan tersebut membuat masyarakat bisa mandiri dalam pengurusan dokumen dirinya, apalagi dengan perubahan kartu tanda penduduk manual menjadi elektronik yang membutuhkan bagian tubuh masyarakat yang bersangkutan untuk validasi. Hal tersebut juga disadari dan disambut dengan baik oleh masyarakat Desa Kajarharjo dengan mulai memiliki kemauan untuk mengurus dokumen dirinya sendiri dan melengkapinya. Sehingga dengan pengalaman yang dimiliki oleh masyarakat tersebut, minimal pernah mengurus dokumen dirinya sendiri akan menambah pengetahuan masyarakat dan menjawab kebingungan mereka dalam pelayanan publik yang selama ini dianggap rumit dan membingungkan.

Undang-undang nomor 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial, pasal 1 ayat 1 kesejahteraan sosial ialah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya di dalam

masyarakat. Kesejahteraan juga mencakup pada lingkungan bermasyarakat, individu maupun kelompok. Merasa nyaman pada individu dalam masyarakat merupakan salah satu upaya agar kesejahteraan dapat dinikmati oleh warga Negara. Masyarakat akan merasakan nyaman ataupun sejahtera kehidupannya ketika mereka bisa mendapatkan akses layanan publik. Dokumen diri maupun keluarga seperti KTP-el, Kartu Keluarga maupun Akta Kelahiran merupakan pintu agar masyarakat bisa menikmati layanan publik yang di berikan oleh negara.

Layanan publik yang dikeluarkan pemerintah ada juga yang mendorong kesejahteraan terhadap masyarakatnya. Akan tetapi layanan tersebut untuk saat ini dapat dinikmati oleh masyarakat ketika mereka sudah memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan. Seperti halnya RASTRA (Beras Kesejahteraan) yang diperuntukkan kepada masyarakat miskin, Bantuan Langsung Tunai, bantuan dalam pendidikan seperti Bidik Misi, Beasiswa bagi pelajar kurang mampu, Program Keluarga Harapan (PKH). Dan juga jaminan sosial bagi masyarakat seperti BPJS Kesehatan. Dari beberapa fasilitas tersebut salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang layak mendapatkan adalah kelengkapan dokumen diri seperti kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Mengacu pada penjelasan diatas kelengkapan dokumen diri bagi masyarakat sangatlah penting, karena hal tersebut merupakan akses bagi masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan program-program kesejahteraan sosial yang sudah disiapkan oleh pemerintah. Sehingga ketika masyarakat miskin tidak memiliki data diri yang lengkap maka secara otomatis tidak dapat mengakses program-program kesejahteraan sosial tersebut.

Berdasarkan semua fakta, permasalahan yang terjadi hampir di setiap daerah maka peneliti tertarik untuk memilih judul **“Implementasi Program *One Stop Service* (Pelayanan Satu Pintu) pada Masyarakat Miskin”**, yakni di Desa Kajarharjo, kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, dengan semakin berkembangnya masyarakat desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi dalam segi pengetahuan dan tingkat kesejahteraan dalam masyarakat tersebut, selain itu pula mampunya masyarakat dalam mengatasi masalah sosial melalui program pelayanan satu pintu, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di teliti adalah “Bagaimana implementasi Program Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) pada masyarakat miskin di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi?”

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian adalah pelayanan yang di berikan kepada masyarakat miskin Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru perihal pelayanan publik yang berupa pengurusan dokumen diri maupun keluarga seperti KTP-el, akta kelahiran dan kartu keluarga. Masyarakat miskin yang menjadi fokus memiliki latar belakang menjadi buruh perkebunan.

1.3 Tujuan Penelitian

Agar penelitian tidak menyimpang terlalu jauh dari alur penelitian dan dapat mengarah pada serangkaian kegiatan penelitian dengan baik , berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang di kemukakan maka penelitian ini memiliki tujuan “mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi program pelayanan satu pintu (*one stop service*) yang di tujukan pada masyarakat miskin di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi.”

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini manfaat yang dapat di ambil sebagai berikut:

1. Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat di jadikan sebagai informasi tambahan ataupun acuan terkait dengan keberlanjutan dari program ini di Desa Kajarharjo kecamatan Kalibaru mengenai hal-hal yang harus ditambah ataupun di kurangi untuk menjadi lebih baik.

2. Dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain ketika akan meneliti dengan sebuah tema yang sama dan dapat di lakukan pengembangan penelitian.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Implementasi Pelayanan Publik

Implementasi adalah serangkaian proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap serta telah disalurkan untuk mencapai sasaran (Grindle, 1980:7 dalam Akib dan Tarigan, 2008:2). Dalam menjalankan proses tindakannya membutuhkan dana untuk menyokong keberlanjutan dari program yang diadakan. Dalam suatu program bisa diimplementasikan ketika tujuan dan sasaran sudah ditentukan dan didukung dengan adanya dana untuk kebutuhan dari program.

Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam Nugroho (2014:214) menyatakan bahwa implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk dan hasil sebagai akibat ataupun dampak. Implementasi itu sendiri terdiri dari *implementor*, *formator*, *inisiator* dan *time*. Penekanan utama pada implementasi ini adalah kebijakannya itu sendiri, kemudian hasil yang dicapai dan dilaksanakan oleh implementor dalam kurun waktu tertentu. Peran dari implementor menjadi penting dan menjadi keharusan memiliki kompetensi yang baik untuk menjalankan suatu program yang ada dalam melaksanakan implementasi kebijakan harus digabungkan dengan anggaran dasar atau mengambil bentuk keputusan eksekutif. Keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang dihadapi, dengan menetapkan tujuan yang akan dicapai, sehingga aktivitas yang dilakukan dari hasil turunan dari program hasil dari kebijakan tersebut terstruktur dan tersistematis serta tepat sasaran.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Nugroho (2014:219), mengasumsikan model implementasi kebijakan bahwa implementasi kebijakan bekerja sejalan dengan proses kebijakan yang dikenal dengan implementasi kebijakan klasik. Implementasi kebijakan ini memiliki variabel yaitu: sumberdaya dan tujuan standar, yang mendorong pada komunikasi antar organisasi, dan memiliki karakteristik badan-badan yang mengimplementasikan yang di

pengaruhi oleh kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Sehingga dalam pengimplementasiannya, kebijakan tersebut harus memikirkan kekurangan dan kelebihan yang di miliki oleh masyarakatnya yang nantinya tidak akan memberikan dampak negatif pada kehidupan dan hubungan masyarakatnya.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Sinambela, 2011:5)

Sebagaimana telah dikemukakan pelayanan publik itu merupakan pemberian layanan (melayani) kepentingan orang ataupun masyarakat yang berhubungan dengan sebuah organisasi dengan mengacu aturan pokok atau tata cara yang sudah di tetapkan. Pada hakekatnya pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat, khususnya dalam bidang administrasi negara. Sehingga dapat menciptakan kondisi dimana masyarakat dapat mengembangkan kemampuana dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemeerintah tidak boleh diskriminatif. Pelayanan yang di berikan tidka boleh memandang status ekonomi, golongan, pangkat dan masyarakat juga mempunyai hak yang sama dalam menerima pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan.

Pelayanan Publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Dengan permasalahan

ini usaha pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, setiap pelayanan publik diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan termasuk atas pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif.

Dengan adanya standart pelayanan ini akan merubah kualitas pelayanan publik, dan juga memberikan pedoman pada aparatur sehingga layanan yang di berikan lebih sistematis dan efektif serta transparan proses pengerjaannya. Standart layanan itu sendiri merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pelaksana maupun penerima layanan. Standart pelayanan memiliki beberapa komponen dasar, setelah diklasifikasikan meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk persyaratan, sistem, mekanisme dan pengaduan yang disiapkan untuk menghimpun respon masyarakat.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Program pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Termasuk juga adanya jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan dalam proses

layanan maupun pendukung layanan yang memberikan rasa nyaman pada penyelenggara maupun penerima.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Implementasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan proses umum administratif yang berada dalam tataran pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kepuasan sebagai ukuran keberhasilannya. Program pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) merupakan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah sebagai pelaksana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini proses pelayanan yang di berikan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen diri maupun keluarga. Konsep Implementasi Pelayanan Publik dalam fenomena Pelayanan Terpadu Satu pintu (*One Stop Service*) digunakan untuk membaca kondisi pelayanan yang di berikan oleh pelaksana ataupun perangkat desa yang memiliki tugas dalam bidang pelayanan ini.

2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik ataupun pelayanan yang sudah sesuai dengan standart pelayanan tertentu yang di miliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan bagi penerima layanan. Karena dalam pelayanan publik ini yang di cari adalah tingkat kepuasan masyarakat bukan lebih kepada *provite oriented* atau yang mengutamakan untung dan rugi. Oleh karena itu maka pelayanan yang di berikan oleh pemerintah seharusnya mengacu pada kepuasan masyarakat bukan berdasarkan pada kemampuan masyarakat dalam memberi aparaturn pemerintah (Sutopo & Suryanto, 2006:10-11).

Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan seusai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, nilai-nilai tersebut seperti;

1. Kepentingan umum, yaitu dalam memberikan pelayanan tidak boleh hanya mengutamakan kepentingan pribadi atau kepentingan kelompok saja, sehingga mereka yang bukan bagian dari kelompok menjadi salah satu minoritas yang di kesampingkan,
2. Kepastian hukum, adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan pada masyarakat tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu dalam pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus di laksanakan, baik itu oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas,
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat,
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, setiap warga negara baik yang mampu atau tidak mampu berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, setiap penerima layanan berhak mendapatkan informasi yang di inginkan mengenai pelayanan.
9. Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan yang di berikan harus dapat di pertanggung jawabkan dengan dasar perundang-undangan
10. Ketepatan waktu, dalam memberikan pelayanan di lakukan secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
11. Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan, pelayanan yang di berikan harus merakyat, bukan memihak pada apa yang di miliki rakyat.

Pelayanan prima yang pada dasarnya bersifat publik ini merupakan respon dari isu-isu yang bersifat publik. Seperti halnya mengatasi masalah sosial atapun

memenuhi kebutuhan masyarakat banyak, termasuk juga yang berhubungan dengan penerbitan ijin. Sehingga pelayanan prima ini di design untuk mencegah terjadinya masalah sosial (*preventif*), mengatasi masalah sosial (*kuratif*) dan mempromosikan kesejahteraan (*developmental*) dengan kata lain pengembangan (Suharto, 2008:10).

Jika dilihat melalui peraturan perundang-undangan, negara lahir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Di Indonesia persoalan pelayanan publik menurut Prasajo maksum dalam lutfi *et al.*(2015:98-99) dapat di kelompokkan mejadi 3 yaitu;

Pertama, persoalan tentang paradigma pelayanan publik dan mentalitas yang di miliki oleh aparat pemerintahan. Mengacu pada aturan dan regulasi yang ada di Indonesia sudah jelas bahwa tanggung jawab negara adalah memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut tentunya di laksanakan oleh para aparat pemerintahan. Tetapi masih banyak kasus yang menjelaskan bahwa pelayanan yang ada masih belum memiliki kualitas layanan yang baik.

Kedua, kualitas layanan yang tidak memadai dan masih diskriminatif. Dalam sebuah pelayanan yang di berikan dalam memenuhi hak-hak yang di terima oleh masyarakat masih belum menunjukkan kualitas yang memadai dan masih berpihak pada golongan. Dimna akan semakin cepat dan baik ketika seseorang yang membutuhkan layanan ketika mereka termasuk orang yang mampu atau di kalangan orang atas. Selain itu pula dalam pemberian pelayanan masih belum di dukung dengan fasilitas yang memadai.

Ketiga, belum adanya regulasi yang memadai. Dalam pemberian layanan masih belum diikuti dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang baik bagi pelakunya. Hal ini karena masih belum ada regulasi yang mampu meyakinkan bahwa layanan yang baik merupakan kewajiban negara. Selin itu juga masih minimnya partisipasi masyarakat dalam proses berjalannya layanan, sehingga hal tersebutlah yang juga menjadi penyebab kurangnya optimal, meskipun ketika perangkat yang ada mampu mendukung hal tersebut.

Menurut Komar dalam Rahayu (2014:14), menyatakan bahwa pemberi layanan haruslah memiliki beberapa prinsip dalam memberikan pelayanan yang baik, yaitu;

1. *Attitude* (sikap)

Setiap manusia memiliki kepribadian masing-masing, setidaknya aparatur pemerintahan minimal memiliki sikap yang baik dan memberikan kenyamanan terhadap customer ataupun penerima layanan. Untuk penampilannya sudah di bantu dengan adanya seragam dinas, tetapi yang lebih penting adalah cara memberikan layanan, yaitu dengan ramah, berfikiran positif terhadap customer, dan menghargai setiap penerima layanan (*customer*).

2. *Attention* (perhatian)

Selain memberikan penghormatan terhadap penerima layanan, juga di butuhkan kesabaran dan memberikan perhatian yang tulus. Hal tersebut bisa di lakukan dengan memberikan perhatian kepada penerima layanan melalui mendengarkan dan memahami apa yang mereka butuhkan, serta mengamati mungkin ada yang kebingungan.

3. *Action* (tindakan)

Salah satu prinsip yang harus dimiliki oleh setiap pemberi layanan adalah dengan implementasi di lapangan atau tindakan. Dimana tindakan tersebut harusnya memberikan kebahagiaan bagi penerima layanan, sehingga memunculkan kepercayaan. Tindakan yang bisa di berikan adalah tidak menunda apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidaklah hanya sekedar memberikan ataupun menyelesaikan proses pelayanan saja, akan tetapi sebagai pelaksana pelayanan sudah menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas terhadap penerima layanan dan juga dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan baik. Pelayanan prima merupakan standart yang di bakukan untuk pemberian pelayanan, baik itu proses, penerimaan, maupun penerapan peraturan. Titik tekan dari pelayanan prima ini

adalah kompetensi petugas atau pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesesuaian layanan dengan aturan pokok pelayanan akan memberikan perubahan bagi masyarakat dalam segi pengetahuan dan kemauan masyarakat untuk memenuhi hak mereka sendiri yang menjadi gerbang utama untuk mendapatkan akses-akses penunjang kesejahteraan. Sehingga konsep ini dapat digunakan sebagai alat kontrol layanan yang diberikan oleh pemerintah, termasuk juga akibat-akibat yang ditimbulkan dari pemberian kualitas layanan pada masyarakat.

2.3 Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di sebutkan bahwa Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) adalah: “kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolanya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilkakukan dalam satu tempat”

Dapat disimpulkan bahwa dalam rangka kelancaran dan peningkatan pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat agar lebih berdaya dan berhasil guna diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan perizinan maupun pelayanan lainnya kepada masyarakat secara terpadu dalam satu tempat.

Dalam Peraturan Bupati No. 29 Tahun 2012 tentang standart pelayanan publik pelayanan perizinan pada badan pelayanan perizinan terpadu kabupaten Banyuwangi menyatakan bahwa pengurusan hal-hal yang menyangkut perizinan maupun non perizinan dilayani pada satu pintu, sehingga masyarakat tidak lagi harus merasakan berganti-ganti instansi dalam pengurusannya. Selain itu juga proses pelayanan yang di lakukan haruslah sesuai dengan satandard pelayanan, dalam sebuah pelayanan yang di berikan memberikan kemudahan, kecepatan dalam segi waktu dan terjangkau dalam segi biaya.

Menurut bupati Banyuwangi Abdulah Azwar Anas di berita update Bayuwangi (*Sunriseoffjava.com*) menjelaskan bahwa dalam pelayanan yang

meliputi pembuatan surat-surat administratif, semisal pembuatan surat kehilangan dan data kependudukan (KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga). Sebagai salah satu pilot project adalah Banyuwangi yang telah menerapkan one stop service sejak april 2013 dalam pelayannya menggunakan informasi teknologi (IT). Dengan waktu penyelesaian lebih cepat, terjadi penghematan birokrasi dan penghematan biaya transport. Dalam percepatan pelayanan publik yang erat kaitannya dengan reformasi birokrasi, menuntut Pemkab Banyuwangi untuk melayani masyarakat dengan mudah, cepat dan gratis. Serta dalam pemberian layanan harus memenuhi beberapa prinsip seperti transparan, akuntabel, mudah, pasti dan tidak diskriminatif.

2.4 Konsep Kemiskinan Pada Buruh

Kemiskinan menurut Suharto (2009:43) merupakan suatu standart tingkat hidup yang rendah yaitu adanya suatu tingkat kekurangan materi pada sejumlah atau golongan orang di bandingkan dengan standart kehidupan yang umum berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Standart kehidupan yang rendah ini secara langsung berpengaruh pada tingkat kesehatan, kehidupan moral dan rasa harga diri dari mereka yang tergolong sebagai orang miskin.

Secara harfiah kemiskinan berasal dari kata dasar miskin yang berarti “tidak memiliki harta benda”. Secara luas kemiskinan diartikan sebagai kondisi ketidak mampuan baik secara individu, keluarga, maupun kelompok. Sehingga dengan kondisi yang seperti ini akan sangat rentan timbulnya masalah sosial lainnya. Bank Dunia tahun 1990 juga menjelaskan bahwa kemiskinan ini merupakan situasi dimana adanya ketidak mampuan untuk memperoleh standart hidup minimal. Dari ukuran skala dunia atau PBB, garis minimal kemiskinan ini berbeda di setiap negara. Tetapi kemiskinan itu sendiri dapat di hitung dari pendapatan perharinya, yaitu \$2/orang/hari. Sedangkan BPS sendiri mengeluarkan indikator-indikator tersendiri dalam menjaring kategori miskin.

Menurut Mubyarto (2003:45) kemiskinan adalah golongan yang rawan pangan yang berpengaruh negative terhadap produktifitas kerja dan angka kematian balita. Salim dalam Mubyarto (2003:27) juga mendefinisikan golongan

kemiskinan adalah mereka yang berpendapatan rendah, kerana rendahnya produktifitas di sebabkan oleh:

1. Tidak memiliki asset produksi,
2. Lemah jasmani dan rohani.

Simanjuntak dalam Mubyarto (2003:53) menjelaskan bahwa kemiskinan menyebabkan seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan primer seperti makan, pakaian, perumahan, kesehatan dengan memadai. Dengan adanya pendapat para ahli, kemiskinan dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang tidak mampu memelihara dirinya sendiri sesuai dengan taraf kehidupan kelompok dan juga tidak memnfaatkan tenaga mental, maupun fisiknya dalam kelompok tersebut. Kemiskinan tidak dapat dilihat dari factor ekonomi saja, tetapi juga ada faktor sosial dan factor psikologi. Selain itu juga adanya penagruh budaya juga dapat memunculkan kemiskinan. Secara garis besar kemiskinan disebabkan oleh beberapa dimensi, yaitu;

1. Dimensi Ekonomi: kurangnya sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan orang, baik secara finansial ataupun segala jenis kekayaan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat,
2. Dimensi Sosial dan Budaya: kekurangan jaringan sosial dan struktur yang mendukung untuk mendapatkan kesempatan agar produktifitas seseorang meningkat,
3. Dimensi Sosial dan Politik: rendahnya derajat akses terhadap kekuatan yang mencangkup tatanan sistem sosial politik.

Kemiskinan pada dasarnya dapat di kelompokkan kedalam tiga bentuk, yakni kemiskinan struktural, kemiskinan relative, dan kemiskinan absolut. Menurut Nasikun (1995:86), dalam kemiskinan harusnya dipahami kondisi sesungguhnya adalah:

“kemiskinan yaitu sebuah fenomena multifaset, multidimensional, dan terpadu. Hidup miskin buakan hanya berarti hidup di dalam kondisi kekurangan sandang, pangan, dan papan. Hidup dalam kemiskinan seringkali juga berarti akses yang rendah terhadap berbagai ragam sumberdaya dan asset produktif yang sangat di perlukan untuk mendapatkan sarana pemenuhan kebutuhan-kebutuhan hidup yang paling dasar, antara lain: informasi, ilmu

pengetahuan, teknologi dan capital atau modal. Lebih dari itu, hidup dalam kemiskinan seringkali juga berarti hidup dalam aliensi, akses yang rendah terhadap kekuasaan.”

Ada beberapa macam faktor yang menyebabkan kondisi seseorang menjadi miskin, antara lain sebagai berikut:

1. Kesempatan kerja. Seseorang itu miskin karena menganggur, sehingga tidak memperoleh penghasilan atau kalau bekerja tidak penuh, baik dalam ukuran hari, minggu, bulanan, atau tahun. Apabila orang yang bersangkutan memperoleh pekerjaan dengan upah atau gaji yang memadai, maka orang tersebut akan terbebas dari kemiskinan.
2. Upah gaji di bawah standart minimum. Seseorang bisa memiliki pekerjaan tertentu, misalnya pabrik modern, tetapi jika upahnya di bawah minimum, sementara pengeluaran cukup tinggi, maka orang tersebut juga tergolong orang miskin. Dimana hal tersebut bisa di atasi dengan menaikkan upah para pekerja.
3. Produktifitas kerja yang rendah. Lebih dari 60% insiden kemiskinan terdapat di sector pertanian. Pada umumnya kemiskinan di sector ini disebabkan karena produktifitas masih rendah. Cara penanganannya dengan meningkatkan produktifitas.
4. Ketiadaan asset. Dalam bidang pertanian, petani tidak memiliki lahan untuk mendapatkan kesempatan untuk mengelola lahan. Dimana kebanyakan mereka menggarap lahan milik orang lain dengan mengikuti kemauan pemilik lahan. Yang nantinya juga berpengaruh pada pendapatan petani, karena harus menyesuaikan dengan para pemilik lahan.
5. Diskriminasi. Diskriminasi juga dapat juga menjadi penyebab kemiskinan. Baik itu diskriminasi dalam segi gender, dimana perempuan sering kali di anggap lemah di bandingkan dengan pria. Selain itu juga adanya diskriminasi dalam mendapatkan pelayanan publik bagi orang-orang tertentu. Kebanyakan aparat pemerintahan lebih mengeepankan golongannya, sehingga mereka yang buka golongannya terhambat dalam segi pemenuhan kebutuhan publik.

Perusahaan merupakan tempat dimana masyarakat mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka, dalam sebuah perusahaan pastinya terdapat pekerja yang di sebut buruh. Sajogyo (1999:590) mengartikan buruh sebagai berikut:

“Buruh adalah tingkat taraf hidup terbawah lapisan masyarakat biasanya dalam keadaan sangat miskin dan merupakan kelompok yang paling banyak, buruh menyerah saja pada nasibnya, ia ingin memperbaiki keadaannya akan tetapi tidak tahu caranya, karena itu ia menyerah saja”

Menurut Undang-undang 13 tahun 2003, menjelaskan bahwa buruh merupakan orang yang bekerja pada orang lain baik itu perseorangan ataupun lembaga untuk menghasilkan suatu pendapatan ataupun upah. Buruh juga di bedakan menjadi 4, yaitu;

1. Buruh Halus

Dikatakan buruh halus karena mereka merupakan pekerja yang bekerjanya tidak tetap dalam suatu tempat tetapi pekerjaan yang di lakukannya sama dan tidak berat.

2. Buruh Kasar

Pekerja yang melakukan pekerjaan kasar ataupun membutuhkan tenaga lebih tetapi tidak berada di tempat yang tidak tetap dan juga pekerjaan yang tidak sama, pekerjaan yang di lakukannya biasanya tergantung pada permintaan juragan yang membutuhkan tenaganya.

3. Buruh Atasan

Pekerja yang menjadi tangan kanan dari juragan yang memiliki atau memegang buruh lain yang menjadi anggotanya. Biasanya bisa di sebut dengan mandor.

4. Buruh Bawahan

Pekerja yang melakukan pekerjaan seperti apa yang di intruksikan atasan dengan upah yang sudah di tentukan pula oleh atasannya.

Dalam melakukan pekerjaan pengupahan yang di terima oleh buruh sesuai dengan sistem upah yang telah di sepakati. Sealin itu juga di sesuaikan

dengan golongan pekerjaannya, seperti buruh borongan, buruh harian dan pekerja atau karyawan bulanan (Hapsari, 2013).

Buruh borongan merupakan pekerja yang melakukan pekerjaan dengan upah yang di ukur dari hasil dari pekerjaannya, lebih khusus pada kuantitas dari hasil pekrjaannya. Buruh borongan ini di bedakan menjadi dua, yaitu buruh borongan tetap dan buruh borongan lepas. Dimana buruh borongan tetap ini para pekerja yang tetap pada suatu lembaga, sedangkan buruh borongan lepas adalah para pekerja yang bekerja sesaat saja.

Buruh harian merupakan buruh yang berasal dari buruh borongan tetap yang kerjanya sudah memadai. Dan pengupahan dari buruh harian ini biasanya dengan menghitung jumlah hari bekerja, dengan di sesuaikan dengan bidang-bidang pekerjaan masing-masing.

Pekerja atau karyawan bulanan bisa di katakan pegawai tetap dalam suatu perusahaan dengan persyaratan-persyaratan tertentu, seperti: tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan loyalitas terhadap perusahaan. Dalam pengupahannya pekerja atau karyawan bulanan ini tidak di tentukan dengan jumlah hari ataupun jumlah hasil yang di peroleh, tetapi mereka suda mendapatkan gaji pokok pada setiap bulannya.

Dalam kontek kondisi buruh perkebunan masyarakat menjadi miskin bukan karena malas dalam bekerja, tetapi dari pendapatan yang mereka peroleh dari bekerja masih belum mampu memenuhi atau mencukupi kebutuhan keluarga. Selain itu juga keadaan kebun atau perusahaan yang dalam tahap pergantian komoditas tanaman semakin memperkeruh keadaan, karena berkurangnya pekerjaan yang bisa di kerjakan oleh para pekerja. Disisi lain kebutuhan keluarga dan juda biaya anak sekolah tidak bisa di hentikan. Dengan keadaan seperti ini maka membuat masyarakat kurang produktif dan akan berpengaruh pada kesehatan serta pendidikan (Sumodiningrat, 1999:29).

Fenomena yang akan diteliti lebih mengarah pada pemberian pelayanan kepada masyarakat miskin yang ada di Desa Kajarharjo. Lebih khusus klasifikasi masyarakat miskin di Desa Kajarharjo sebagian besar merupakan buruh perkebunan yang setiap harinya sibuk dengan pekerjaannya untuk memenuhi

kebutuhan sehari-hari. Sehingga dalam mengurus dokumen administratif mereka harus mengorbankan waktu bekerjanya.

2.5 Konsep Aksesibilitas Masyarakat Miskin Pada Progam Kesejahteraan Sosial

Konsep aksesibilitas menurut Hurst dalam Magribi dan Suhardjo (2004:151) menjelaskan bahwasannya aksesibilitas merupakan ukuran dari kemudahan yang meliputi waktu, biaya dan usaha. Kemudahan akan ketiga faktor tersebut mengandung arti keterjangkauan bagi masyarakat terhadap sesuatu, sehingga dapat dinikmati meskipun memiliki perbedaan golongan, baik perbedaan golongan perekonomian, status sosial maupun perbedaan kelompok masyarakat.

Sedangkan Edmonds dalam Magribi dan Suhardjo (2004:151) berpendapat aksesibilitas mengidikasikan mudah atau sulitnya untuk mendapatkan akses ke barang-barang dan pelayanan. Jika dihubungkan dengan pelayana publik maka aksesibilitas tersebut berarti sebagai kemudahan masyarakat untuk mendapatkan layanan sehingga kebutuhan mereka dapat segera terpenuhi.

Berdasarkan beberpa pendapat diatas dapat ditarik benang merah adanya hubungan antara masyarakat dan kemudahan dalam mendapatkan layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut. Dengan fasilitas pelayanan yang lebih aksesibel, maka akan berpengaruh terhadap masyarakat dalam meningkatkan standart kehidupan mereka. Peningkatan tersebut berhubungan langsung dengan kondisi kehidupan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kondisi kesejahteraan yang di idamkan bukan hanya gambaran kehidupan yang terpenuhinya kebutuhan fisik, material, melainkan kebutuhan sepiritual, bukan hanya pemenuhan kebutuhan jasmani melainkan juga rohani. Apabila diinginkan akomodasi dalam kontruksi masyarakat lokal dalam pembangunan kesejahteraan dalam ukuran normatif dan subyektif sebagai landasan kebijakan negara, maka perlu dilakukan perbandingan antara keduanya, ukuran obyektif-normatif dan ukuran relatif-subyektif dalam kontruksi negara.

Konsep kesejahteraan mengandung unsur unsur komponen, ketertiban keamanan, ketentraman dan kemakmuran. Kehidupan yang tertata mengandung

arti yang luas bukan hanya terciptanya ketertiban dan keamanan melainkan melainkan juga keadilan berbagai dimensi (Soetomo, 2014:47). Keadilan dalam artian kondisi terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan porsi setiap individu ataupun kelompok bukan berarti sama rata.

Kesejahteraan sosial menurut Friendlander dalam Suud (2006:8) merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, dalam penerapannya dapat membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup yang diinginkan. Dengan memiliki hubungan-hubungan personal dan sosial yang baik, serta memiliki kesempatan untuk memperoleh akses yang memadai untuk memenuhi kebutuhan individu maupun keluarga.

Sedangkan menurut Midgley dalam Suud (2006:5), kesejahteraan sosial merupakan kondisi sejahtera dari masyarakat. Sejahtera itu sendiri meliputi kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan dan kualitas hidup. kondisi kesejahteraan sosial ketika adanya pemenuhan tiga elemen, yang pertama. Sejauh mana masalah masalah sosial ini diatur, yang kedua sejauh mana kebutuhan-kebutuhan dipenuhi, dan yang ketiga sejauh mana kesempatan untuk meningkatkan taraf hidup dapat di sediakan.

Ketiga elemen dapat berlaku pada tingkatan individu, kelompok, komunitas maupun masyarakat luas, artinya kondisi kesejahteraan sosial akan dapat tercapai ketika ketiga elemen ini dapat terpenuhi baik itu masalah-masalah yang dialami seperti konflik masyarakat dapat di arahkan dengan baik, dan sejauh mana kebutuhan dapat terpenuhi baik itu kebutuhan dasar maupun kebutuhan tambahan, kebutuhan dasar yang meliputi tempat tinggal, makan, baju yang layak dan sebagainya, dan yang terakhir yaitu ketika adanya kesempatan untuk mengembangkan potensi untuk mencapai kesejahteraan, artinya setiap warga masyarakat baik secara individu, kelompok, komunitas mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan potensi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Program penanggulangan kemiskinan yang dilakukan melalui pendekatan kebijakan sosial seperti jaminan sosial askes dan jamsostek yang sekarang menjadi BPJS kesehatan. Selain itu juga program pengurangan kemiskinan yang

diterapkan seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang saat ini oleh pemerintah diganti dengan Program Keluarga Harapan (PKH) yang difokuskan pada Kesehatan dan Pendidikan merupakan Bantuan Tunai Bersyarat (BTB). Hal tersebut merupakan serangkaian program-program kesejahteraan sosial yang disiapkan oleh pemerintah untuk menciptakan kondisi sejahtera bagi masyarakat miskin baik yang berasal dari negara maupun swasta (Suharto, 2013:267-268).

Keberadaan program-program kesejahteraan tersebut dapat diakses oleh masyarakat miskin dengan cara memenuhi beberapa syarat yang sudah ditentukan oleh program tersebut. Selain syarat kelayakan dalam mendapatkan program-program kesejahteraan yang diperuntukkan masyarakat miskin seperti Program Keluarga Harapan, syarat lainnya adalah dengan menggunakan data diri seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) yang digunakan sebagai alat validasi untuk mendapatkan program tersebut. hal tersebut dilakukan karena di Indonesia sendiri tidak memiliki data *base* kemiskinan.

Program-program lain yang mendukung kesejahteraan seperti BPJS tidak lepas dari kelengkapan data diri. Berdasarkan buku panduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan untuk menjadi salah satu anggota BPJS Kesehatan harus dapat menunjukkan ataupun melengkapi persyaratan yang ditetapkan. Salah satu persyaratannya adalah dapat menunjukkan asli dan foto copy dokumen diri, seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga (<http://BPJS-Kesehatan.go.id>).

Selain BPJS Kesehatan juga ada BPJS ketenagakerjaan yaitu program pemerintah yang bergerak dalam bidang asuransi yang diperuntukkan pada para pekerja yang bisa melalui instansi atau tempat bekerja. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu karyawan adalah salinan dokumen diri seperti KTP-el dan KK (www.bpjsketenagakerjaan.go.id). Oleh karena itu masyarakat miskin desa kajarharjo yang rata-rata bekerja di PT Persero XII berhak mendapatkan layanan ini.

Pada dasarnya kesejahteraan sosial akan terwujud dengan adanya pelayanan sosial yang ada dan disediakan untuk masyarakat. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwasannya kesejahteraan sosial juga dapat dipengaruhi dengan adanya pelayanan publik. Dalam penelitian ini pelayanan publik

merupakan salah satu faktor adanya kesejahteraan sosial. Pelayanan publik yang di maksudkan adalah pelayanan yang diperuntukkan dalam pengurusan dokumen diri maupun keluarga, seperti KTP-el, Kartu Keluarga dan lain sebagainya. Karena di Indonesia sendiri segala akses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan membutuhkan data diri sebagai pintu dari akses tersebut.

2.6 Kajian Terhadap Penelitian terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu akan mempertegas posisi penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti (Ibrahim, 2015:41). Selain itu juga berfungsi memberikan landasan ataupun acuan pemikiran dari peneliti, sehingga sistematis dalam penelitian dan tujuan yang akan di capai menjadi jelas. Maka dari itu dalam sebuah penelitian penting untuk meninjau kembali penelitian yang sudah di lakukan sebelumnya. Selain memberikan pemahaman dalam alur pikir peneliti, hal ini juga dapat menghindarkan dari plagiarism baik itu yang di sengaja maupun tidak disengaja.

Kajian penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan , maupun sebagai bahan analisis penelitian yang akan dilakukan. Ketika penelitian terdahulu di jadikan sebagai bahan analisis, maka penelitian terdahulu di dialogkan dengan temuan-temuan yang ada di lapangan atau hasil dari penelitian yang sudah di lakukan. Sedangkan penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai bahan perbandingan adalah untuk di jadikan bahan pegangan oleh peneliti untuk mengungkap secara dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan objek penelitian. Selain itu juga untuk memperjelas model penelitian yang akan dilakukan (Ibrahim, 2015:41-42).

Penelitian tentang Implementasi Program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Pada Masyarakat Miskin ini mengambil beberapa penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai kajian. Ada 3 Penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai kajian, yaitu Tesis dari Muliadi Mokodompit dengan judul “Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu” , skripsi dari Erna Tri Widyastuti dengan judul penelitian “Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program *One Stop*

Service Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo” dan Penelitian dari Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat yang berjudul “implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu”.

Dari tesis milik Muliadi Mokodompit, penelitian yang di lakukan pada Juni 2011 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia memiliki persamaan adalah penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mengungkap kualitas pelayanan publik yang ada di suatu daerah sehingga memberikan dampak baik bagi masyarakat. Perbedaannya adalah penelitian yang di lakukan oleh Muliadi terfokus pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sedangkan penelitian ini melihat implementasi yang ada di masyarakat miskin khususnya.

Skripsi dari Erna Tri Widyastuti Program S-1 Non Reguler Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Sebelas Maret tahun 2009. Penelitian ini melihat pelaksanaan penyelenggaraan prinsip Pelayanan Program *One Stop Service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Dimana indikator yang di gunakan oleh penelitian ini adalah empati, ketanggapan, akurasi, keamanan, kehandalan, berwujud, keyakinan, dan kenyamanan. Persamaan dengan penelitian ini adalah implementasi dari program yang menjadi objek penelitian. Tetapi, perbedaannya adalah penilitian yang di lakukan oleh Erna ini implementasinya terfokus pada aparatur desa dalam memberikan pelayanan, sedangkan penelitian ini terfokus implementasi pada masyarakat miskin.

Penelitian yang di lakukan oleh Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat yang berjudul “implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu”. Merupakan jurnal imu administrasi Negara, *Volume 12, Nomor 4, Januari 2014*. Dalam penelitiannya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kesamaan dengan penelitian ini selain dari segi metode juga membahas tentang penerapan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Perbedaannya adalah penelitian yang di lakukan oleh Yuli dkk. Hanya terbatas pada surat ijin usaha dan sinergi antara pelaksana PTSP dan SKPD, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini akan melihat implementasi program Pelayanan Satu Pintu pada Masyarakat miskin

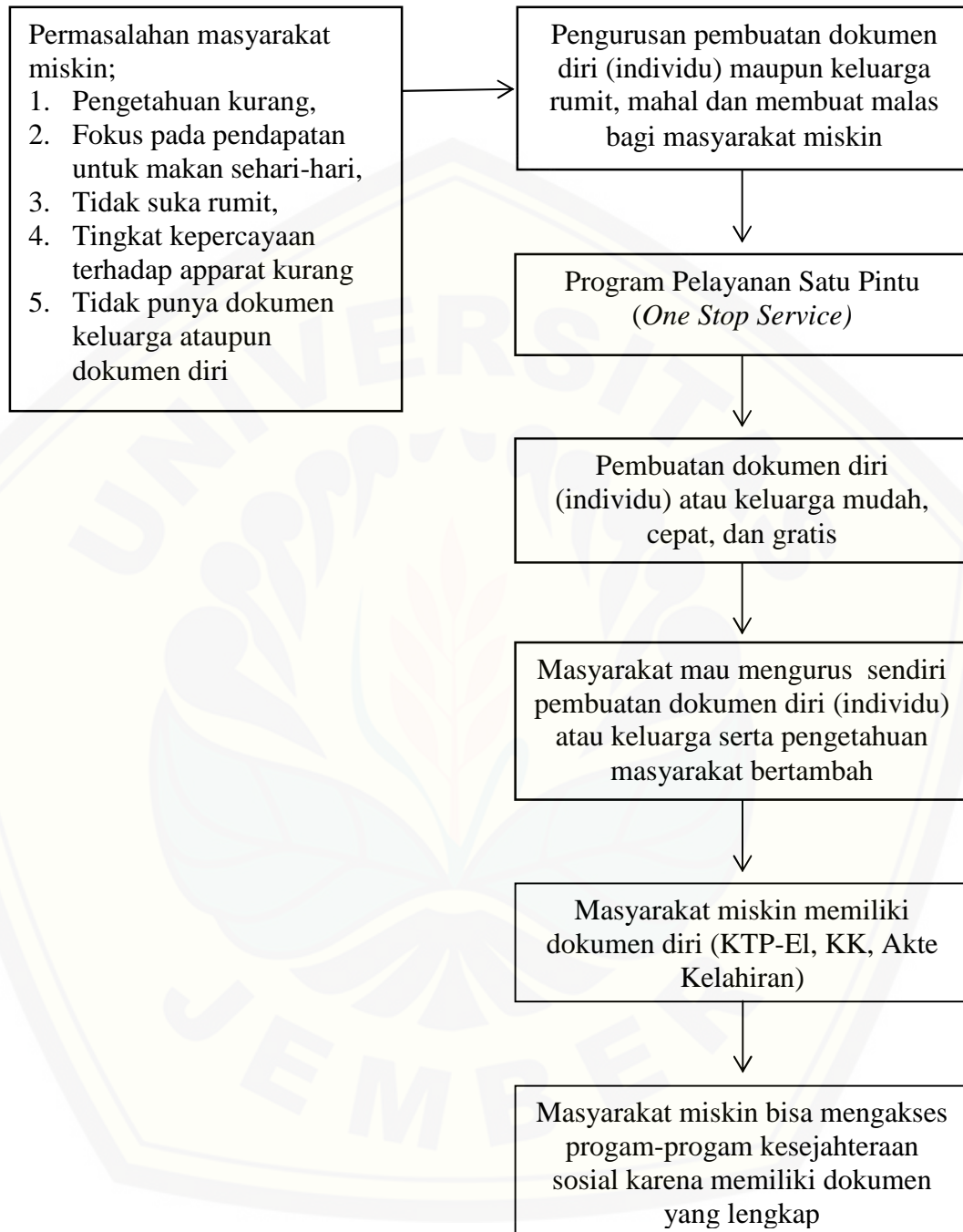
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Peneliitian	Hasil Penelitian
1.	Muliadi Mukopdompit	2011	Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu	Kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, dimana dengan pemekaran daerah pelayanan semakin baik, yang berimbas pada peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. Kinerja pelayanan berhubungan dengan waktu, kemudahan, akurasi dan biaya, sedangkan faktor yang mempengaruhi adalah Struktur Organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Di Kota Kotamobagu Pasca pemekaran menunjukkan perbaikan yang signifikan, sehingga memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraannya.
2	Erna Tri Widyastuti	2009	Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program <i>One Stop Service</i> Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Indikator prinsip pelayanan menunjukkan implementasi yang baik tetapi khususnya untuk indikator prinsip berwujud masih ada keluhan dari pengguna layanan yaitu kurangnya sarana prasana, loket pelayanan, dan sosialisasi, serta penyampaian informasi kepada masyarakat.
3	Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat	2014	Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Komitmen pelaksanaan PTSP di kabupaten Bangka dari kepala daerah sudah baik, tetapi kendala

ditemukan dalam hal fungsi kordinasi antara lembaga pelaksana PTSP dengan SKPD teknis karena perbedaan eselonisasi ataupun tinggi dan rendahnya jabatan dari kedua belah pihak. Sehingga berimbas pada tarik menarik kepentingan antara kedua lembaga tersebut dalam pelayanan publik perizinan dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi pelayanan publik.



2.7 Alur Pikir Penelitian



Gambar 2. 1 Alur pikir penelitian

Masyarakat desa merupakan masyarakat tradisional yang masih memegang erat budaya yang di wariskan oleh nenek moyang. Dimana budaya tersebut yang membuat masyarakat desa sulit untuk melakukan mobilitas sosial.

Dengan mobilitas sosial yang rendah tersebut sulit bagi masyarakat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang lebih. Selain itu juga masyarakat desa dalam kehidupan sehari-hari hanya tidak terlalu menganggap penting hal-hal yang tidak menghasilkan uang. Sehingga untuk urusan masyarakat desa tersebut banyak yang belum memahami dalam pengurusan dokumen-dokumen diri. Ketika masyarakat desa tersebut di hadapkan dengan alur dari pengurusan dokumen diri maupun keluarga, mereka tidak paham dengan hal tersebut. karena pengetahuan mereka masih kurang. Selain itu juga masih ada pengurusan dokumen yang rumit dan mahal.

Tipe masyarakat yang tidak mau rumit terhadap pengurusannya dan juga biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk satu proses pengurusan serta waktu yang lama, membuat masyarakat semakin tidak mau melengkapi dokumen dirinya. Selain itu juga tidak berfungsinya dokumen diri seperti yang direncanakan oleh pemerintah, seperti dahulu sebelum adanya program ini dokumen diri tidak begitu dibutuhkan untuk mengakses program-program pemerintah. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memiliki dokumen diri yang lengkap.

Dengan adanya masalah tersebut pemerintah Indonesia mengeluarkan program pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang di instruksikan di setiap daerah di Indonesia. Program ini mengharuskan setiap daerah memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau bagi penerima atau masyarakat. Tujuan dari program ini adalah untuk menjawab masalah yang muncul tentang pelayanan publik. Dengan adanya program ini di harapkan masyarakat mampu mengurus sendiri dokumen diri maupun keluarga, surat perizinan maupun non perizinan. Sehingga masyarakat nantinya memiliki pengetahuan khususnya dalam segi pengurusan dokumen-dokumen tersebut.

Ketersediaan program-program pemerintah yang mendukung kesejahteraan bagi masyarakatnya tidak lepas dari beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Program-program pendukung kesejahteraan seperti RASTRA, Jaminan Sosial BPJS, dan instansi-instansi swasta yang bekerja sama dengan pemerintah. Seperti Bank yang mengeluarkan tanggung jawab sosial yang ditujukan kepada

masyarakat. Salah satu persyaratan untuk dapat mengakses program-program kesejahteraan tersebut adalah dokumen diri yang lengkap. Sehingga ketika masyarakat miskin yang tidak memiliki dokumen diri yang lengkap, maka secara otomatis masyarakat miskin tersebut tidak memiliki akses untuk mendapatkan program-program yang disiapkan pemerintah tersebut.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Sugiyono (2014:2) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi atau data-data yang dibutuhkan dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini tata cara pelaksanaan penelitian yang meliputi alat dan teknik-teknik yang digunakan peneliti ketika berada di tempat fenomena berada, sehingga peneliti bisa dengan mudah mendeskripsikan fenomena yang terjadi.

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi Program Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) bagi masyarakat miskin yang ada di ujung atau perbatasan suatu daerah. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2004:3) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan tingkah laku yang dapat di amati dari objek yang di teliti.

Sehingga dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif akan mempermudah penelitian yang akan dilakukan terkait dengan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2012:5). Tujuan dari penggunaan metode penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang penerapan Program Pelayanan Satu Pintu bagi masyarakat miskin yang bekerja menjadi buruh perkebunan dan berada di perbatasan kota.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menggambarkan dan meringkas suatu kondisi atau situasi yang ada sekarang berdasarkan data-data

(Sugiyono, 2014:230). Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka.

Dengan demikian penelitian yang menggunakan metode deskriptif ini merupakan penelitian yang memaparkan keadaan objek yang di teliti sebagaimana adanya, sesuai dengan kondisi dan situasi yang sebenarnya di lapangan tanpa adanya pengolahan atau tambahan dari peneliti (Ibrahim, 2015:59). Sehingga nantinya penelitian ini bisa menggambarkan kondisi implementasi suatu program pelayanan yang diperuntukkan untuk melengkapi data-data atau arsip pribadi ataupun keluarga terkait dengan administratif kependudukan khususnya untuk mereka masyarakat yang kurang mampu dan berada di perbatasan. Karena saat ini pemerintah sudah menyiapkan program-program untuk membantu masyarakat kurang mampu untuk lebih berdaya, melalui perbaikan pelayanan publik.

3.3 Penentuan Lokasi Penelitian

Moleong (2004:86) menjelaskan bahwa cara terbaik dalam menentukan lokasi adalah dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga di jadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru kabupaten Banyuwangi tentang penerapan program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*), dimana dalam penelitian ini akan dilihat implementasinya bagi masyarakat miskin. Karena biasanya ketika suatu program tersebut di terapkan pada masyarakat yang kurang mampu akan sedikit berbeda dengan ketika di hadapkan pada masyarakat yang mampu. Alasan lain di pilihnya lokasi ini adalah:

1. jumlah masyarakat miskin di desa Kajarharjo cukup banyak, yaitu mencapai 6.560 jiwa dari 26.433 jiwa yang berstatus sebagai masyarakat miskin (<http://demografi.banyuwangikab.go.id/>). Dimana rata-rata masyarakatnya bekerja sebagai buruh perkebunan.

2. Desa Kajarharjo merupakan salah satu desa yang dijadikan sebagai *pilot project* dalam penyelenggaraan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) di Banyuwangi.

3.4 Penentuan Informan

Menurut Moleong (2004;132), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang latar penelitian. Informan ini berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal.

Dengan melihat karakteristik yang ada maka kajian ini dalam menentukan informan menggunakan teknik *Purposive* yakni dengan cara menentukan informan yang dilakukan dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Informan *purposive* dibedakan menjadi 2 yaitu informan pokok dan informan tambahan. Berikut ini penggolongan jenis informan yang digunakan dalam meneliti kajian ini:

3.4.1 Informan pokok

Informan pokok merupakan informan kunci dari sumber informasi yang memahami secara detail mengenai situasi sosial atau fenomena sosial yang sedang terjadi, yang digunakan sebagai sumber data utama (Suyanto dan Sutinah, 2005:172). Sedangkan informan yang di butuhkan yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan. Dalam penelitian ini penentuan informan pokok tidak lepas dari kriteria yang di butuhkan, yaitu:

1. Subyek yang memiliki wewenang dan mengetahui serta memahami program Pelayanan Satu Pintu (*One stop service*);
2. Subyek yang masih terlibat aktif dalam kegiatan atau pelaksanaan program Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) dalam jangka waktu minimal 1 tahun;

Dari kriteria yang sudah disebutkan tersebut di harapkan informan yang di pilih bisa memberikan kebutuhan data atau informasi secara lengkap. Mengacu pada kriteria informan pokok tersebut, maka yang akan di jadikan informan pokok adalah:

1. Kepala Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi.
2. Staff yang bertugas di dalam pelaksanaan program tersebut. Staff ini ada dua yaitu staff yang berasal dari perangkat desa dan staff yang berasal dari kecamatan.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan 3 informan pokok yang memahami prosedur pelayanan dan sekaligus mengetahui keadaan sumber daya manusia yang ada di Desa Kajarharjo terkait dengan pembuatan Program One Stop Service khususnya pembuatan KTP-el. Berikut deskripsi singkat masing-masing informan pokok:

1. Nama : ST
Usia : -
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dsn. Krajan - Desa Kajarharjo
Pekerjaan : Kepala Desa Kajarharjo
2. Nama : DH
Usia : 35
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Kalibaru – Banyuwangi
Pekerjaan : Staf Operator SIAK
3. Nama : AK
Usia : 35
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dsn. Krajan – Kajarharjo
Pekerjaan : Kaur Pemerintahan

Ketiga informan pokok diatas merupakan pemberi pelayanan yang berada dalam proses pelayanan pembautan KTP-el di Desa Kajarharjo. Informan pokok tersebut perwakilan dari aparatur pemerintahan desa yang dianggap mempunyai dalam memberikan informasi. Sekaligus keterwakilan dari pihak aparatur kecamatan yang membantu proses di desa.

3.4.2 Informan Tambahan

Informasi tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi untuk membantu dalam pengecekan kembali keabsahan data yang di dapatkan dari informan pokok (Suyanto dan Sutinah, 2005:172). Pemilihan informan tambahan ini harus memenuhi syarat, seperti;

1. Penerima program pelayanan satu pintu (*one stop service*),
2. Mengetahui jalannya atau proses pelayanan, minimal pernah mengurus sendiri dokumen pribadi maupun keluarga.

Dari kriteria informan tambahan yang di rumuskan maka yang dapat di jadikan sebagai informan adalah Warga desa Kajarharjo yang pernah mengurus sendiri dokumen pribadi ataupun keluarga.

Pemilihan informan tambahan dalam penelitian ini telah di sesuaikan dengan kriteria yang telah di sebutkan. Kriteria inilah yang digunakan untuk proses pemilihan warga desa sebagai informan tambahan, sehingga dari warga desa yang di pilih sebagai informan tambahan ini dapat memberikan informasi yang di butuhkan oleh peneliti. Penelitian ini memperoleh 3 informan tambahan, yaitu:

1. Nama : SD
Usia : 37
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dsn. Jatirono - Desa Kajarharjo
Pekerjaan : Buruh Perkebunan (Penderes Gula Merah)
2. Nama : SH
Usia : -
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dsn. Jatirono - Desa Kajarharjo
Pekerjaan : Buruh Perkebunan (Mandor)
3. Nama : MR
Usia : 35

Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dsn. Gunung Raun - Desa Kajarharjo
Pekerjaan : Buruh Lepas Perkebunan

Informan tambahan yang ditentukan peneliti merupakan masyarakat desa yang memiliki perekonomian kategori kurang dan melakukan proses pembuatan KTP-el yang ditemukan peneliti dalam proses penelitian. Mereka juga memiliki pengalaman pembuatan KTP-el. Selain itu juga informan tambahan yang dipilih di sesuaikan dengan rencana penelitian yaitu penelitian yang fokuskan pada masyarakat buruh perkebunan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi suatu hal yang paling penting dalam penelitian karena dalam hal ini peneliti bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang di butuhkan yang kemudian di gunakan untuk bahan analisis serta menjadi sebuah bahan penguat kebenaran suatu fenomena. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data ini peneliti bisa secara sistematis dalam mengumpulkan data yang di butuhkan, sehingga nantinya data bisa lengkap. Metode pengumpulan data bisa di lakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan dan pencatatan yang di lakukan pada objek penelitian secara langsung. Observasi yang di lakukan adalah dengan melakukan pengamatan dan pengindraan pada implementasi program Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) pada masyarakat yang kurang mampu.

Pada desain penelitian ini teknik observasi menggunakan observasi partisipasi (*participant observation*), penghimpunan data melalui pengamatan dan pengindraan dimana peneliti terlibat langsung dalam keseharian informan. Dan juga menggunakan instrumen observasi yang tidak di persiapkan secara sistematis tentang apa yang akan di observasi, serta dalam pengamatan tidak

menggunakan instrumen yang telah baku, melainkan hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

Berdasarkan teknik observasi yang digunakan dalam penelitian tentang “Implementasi Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) pada Masyarakat Miskin” di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kaabupaten banyuwangi, peneliti melakukan observasi secara langsung dengan melakukan pengamatan namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan. Peneliti mengamati aktivitas atau prose pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara kepada masyarakat, selain itu juga peneliti mendengarkan apa yang terucap dalam proses tersebut.

Observasi dilakukan secara sengaja pada saat waktu penyelenggaraan layanan. Akan tetapi pengamatan yang dilakukan tidak mengganggu proses layanan. Hal ini dilakukan peneliti kepada informan pokok dan informan tambahan dengan melakukan kesepakatan waktu penelitian. Waktu yang disepakati dalam penelitian ini yaitu akan dilakukan pengamatan di dalam kantor desa dan nantinya dilanjutkan dengan pengamatan informan tambahan dilapangan atau lingkungan masyarakat. Kondisi yang ada pada aktivitas informan yaitu:

a. Informan DH

Penggalian data melalui pengamatan pada informan DH dilakukan oleh peneliti pada tanggal 06 Januari 2017 pukul 09.43 WIB di Ruang pengurusan dokumen diri Kantor Kecamatan Kalibaru. Informan DH merupakan salah satu pegawai Kantor Kecamatan yang berposisi sebagai operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Di pilihnya DH sebagai informan bagi peneliti, karena beliau merupakan pendamping Desa Kajarharjo dalam segi pelayanan administrasi kependudukan. Karena informan DH saat penelitian berlangsung sudah tidak bertugas mendampingi Desa Kajarharjo lagi maka peneliti langsung menemui beliau di Kantor Kecamatan Kalibaru. Dalam pertemuan yang pertama peneliti mencoba mengamati cara petugas penyelenggara layanan termasuk DH dan sekaligus membuat janji untuk bertemu kembali. Sehingga disepakatilah pertemuan kedua pada tanggal 11 Januari 2017 pukul 10.51 WIB di tempat yang sama untuk penggalian data

yang lebih mendalam. Dengan sikap terbuka saling menghargai meskipun pada yang lebih muda beliau menjelaskan secara rinci apa yang ditanyakan peneliti. Di tempat pelayanan terdapat beberapa sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja petugas, yaitu tersedianya beberapa petugas yang siap melayani dalam satu loket, tersedianya seperangkat komputers siap pakai, mesin fotocopy dan tempat duduk dalam ruang tunggu.

b. Informan ST

Peneliti melakukan penggalian data dimulai pada informan ST pada tanggal 27 Desember 2017 pukul 19.00 WIB yang bertempat di rumah informan ST. Peneliti langsung menuju ke tempat informan setelah membuat janji melalui telfon. Pada saat itu juga peneliti membuat janji untuk bertemu pada saat jam kerja di tempat pelayanan, yaitu di Kantor Desa Kajarharjo. Karena terpotong libur awal tahun, maka waktu yang disepakati untuk pertemuan kedua sekaligus maka peneliti bisa bertemu beliau tanggal 3 Januari 2017 di Kantor Desa dan bertempat di Ruang Kepala Desa Kajarharjo. Pada saat itu pekerjaan beliau masih banyak, sehingga beliau sibuk. Untuk itu peneliti memutuskan untuk melakukan pengamatan saja dan bisa kembali pada tanggal 19 Januari 2017 pukul 10.38 WIB di ruangan yang sama untuk melakukan penggalian data lebih dalam. Informan ST sangat terbuka menjelaskan keadaan Desa Kajarharjo, baik kelemahan maupun kelebihan. Di ruang kepala desa juga terpampang banner yang bertuliskan “Kampung *Smart*”.

c. Informan AK

Peneliti melakukan penggalian data kepada Informan AK, beliau sebagai petugas pelayanan khususnya pada bagian kependudukan, dilakukan pada tanggal 11 Januari 2017 pukul 10.32 WIB yang bertempat di ruang pelayanan Kantor Desa Kajarharjo. Selain itu peneliti juga mengamati cara petugas memberikan layanan kepada masyarakat setiap hari pada jam kerja ketika peneliti tidak memiliki kesibukan, akan tetapi pengamatan yang dilakukan tidak mengganggu berjalannya proses pelayanan. Dalam pelayanan terdapat beberapa fasilitas yang disiapkan untuk penunjang layanan, seperti

seperangkat komputer siap pakai, ruang tunggu yang nyaman, tersedia 1 loket dengan beberapa petugas pelayanan, televisi pada ruang tunggu, *wifi*, dan buku bacaan.

d. Informan SH

Penggalian data terhadap informan SH dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 Januari 2017 pada pukul 19.13 WIB bertempat di rumah informan SH. Penggalian ini dilakukan pada malam hari dikarenakan malam hari merupakan waktu senggang bagi masyarakat yang bekerja di perkebunan. Waktu bekerja mereka dimulai dari pukul 05.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB, setelah itu mereka mencari rumput atau mencari makanan untuk hewan peliharaannya. Sekaligus mengamati keseharian masyarakat perkebunan peneliti juga menggali informasi tentang kondisi masyarakat di Desa Kajarharjo khususnya masyarakat pekerja perkebunan.

e. Informan SD

SD merupakan salah satu pekerja perkebunan yang bekerja sebagai “penderes” atau pembuat gula merah dari kelapa. Peneliti melakukan penggalian data dan informasi pada informan SD tanggal 01 Februari 2017 pukul 08.31 WIB sebelum beliau berangkat mengambil bahan dasar pembuatan gula. Peneliti melakukan penggalian bertempat di lahan pekerjaan informan SD. Penggalian data ini dilakukan dengan membuat janji terlebih dahulu melalui telfon dan dibantu oleh informan SH. Karena SD merupakan pekerja dibawah koordinator SH dan waktu itu dibantu oleh SH dalam mengurus pembuatan kartu tanda penduduk dan dokumen diri.

f. Informan MR

Penggalian data dan informasi dilakukan pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 16.34 WIB yang bertempat dirumah infoman MR. Beliau merupakan salah satu masyarakat yang diamati oleh peneliti ketika mengurus kartu tanda penduduk elektronik.

3.5.2 Wawancara

Wawancara menurut Moleong (2010:186) merupakan percakapan yang dilakukan oleh pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan yang di wawancarai dan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Kegunaan wawancara itu sendiri ialah untuk mendapatkan data dari tangan pertama (primer), pelengkap teknik pengumpulan data lainnya, dan menguji hasil pengumpulan data lainnya.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini jenis semiterstruktur (*semistructure interview*). Wawancara ini juga disebut dengan wawancara bebas, wawancara ini terwujud dalam pembicaraan-pembicaraan ringan, namun keterangan-keterangan yang diinginkan peneliti diarahkan untuk memperoleh data-data yang di butuhkan.

Pelaksanaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada seluruh informan digunakan untuk menggali lebih dalam informasi tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) yang berupa program layanan publik untuk menyederhanakan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik dari faktor ekonomi dan geografis. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan kembali informasi yang didapatkan baik dari hasil wawancara maupun pengamatan dari informan satu ke informan lainnya. pada saat melakukan wawancara peneliti merekam pembicaraan antara peneliti dengan informan menggunakan alat perekam berupa *mobile phone* merek Smartfren tipe Andromax AD6B1H.

3.5.3 Dokumentasi

Pengumpulan data melalui studi dokumnetasi di lakukan peneliti dengan cara mencatat dan mempelajari fenomena yang di maksud pada surat kabar elektronik, dan laporan penelitian terdahulu. Serta foto dengan dokumen dari berbagai instansi terkait, Arikunto (2006:231). Data yang di dapatkan dalam penelaahan dokumen-dokumen yang di temukan berfungsi sebagai pelengkap atau yang memperkuat fenomena yang terjadi dilapangan.

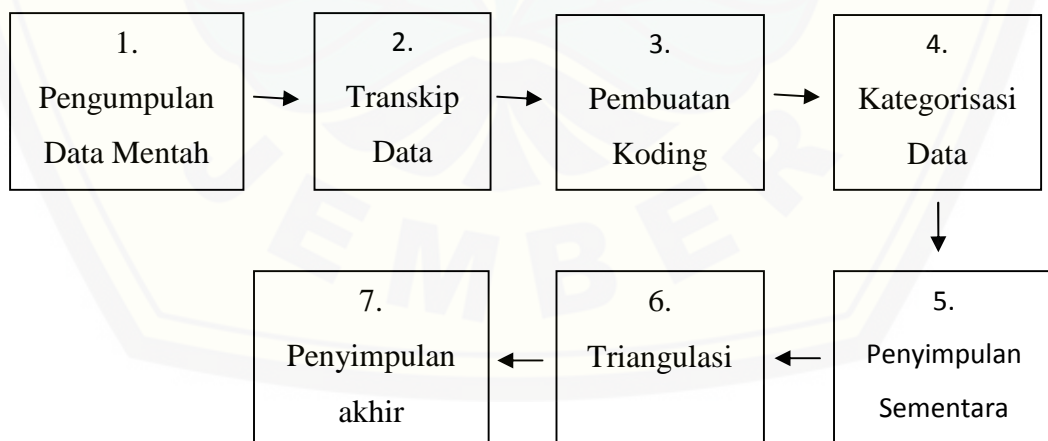
Penelitian ini memanfaatkan dokumen-dokumen yang ada di kantor desa untuk di jadikan sebagai alat tafsir, seperti catatan transkrip, surat kabar yang menjelaskan tentang pelayanan terpadu satu pintu tersebut, notulen rapat agenda dan lain sebagainya. Dari referensi-referensi tersebut baik yang berupa teks ataupun gambar peneliti bisa menelaah untuk melengkapi data yang di perlukan.

Metode dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan informasi melalui surat kabar online, foto proses pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas, lembaran pedoman pelayanan administrasi kependudukan audio dan lain sebagainya, yang nantinya diolah serta disimpan dalam bentuk dokumen.

3.6 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif, yaitu segala sesuatu yang dinyatakan oleh informan baik secara tertulis maupun lisan serta perilaku yang diamati atau di teliti secara utuh (Irawan, 2006:76-80). terdapat beberapa tahapan yang dapat di lakukan pada waktu analisis data kualitatif, yaitu:

Gambar 3. 1 Metode Analisis Data



Sumber : Irawan, 2006

1. Pengumpulan Data Mentah

Dalam tahap ini penulis melakukan pengumpulan data mentah, seperti melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan kajian kepustakaan. Selain itu juga pengamatan perilaku informan juga perlu dilakukan. Penelitian dilakukan secara apa adanya tanpa mencampur adukkan antara pikiran, komentar dan sikap peneliti.

2. Transkrip Data

Dalam melakukan transkrip data, penulis mencatat hasil observasi, wawancara, kajian pustaka maupun pengamatan ke dalam bentuk tulisan, seperti penyelenggaraan pelayanan yang di berikan oleh pelaksana kepada penerima layanan. hasil dari penggalian data tersebut akan diketik sama persis tanpa ada pendapat pemikiran penulis.

3. Pembuatan Koding

Peneliti membaca hasil dari transkrip secara seksama dan teliti. Dalam proses ini dilakukan pencatatan pada data yang dianggap penting untuk keberlanjutan pada tahapan berikutnya. Penulis mengambil kata-kata kunci untuk dipergunakan sebagai koding dari hasil transkrip data.

4. Kategorisasi Data

Pada tahan ini peneliti mulai melakukan penyederhanaan dengan cara mengelompokan data berdasarkan hasil koding data informan pokok dan informan tambahan.

5. Penyimpulan Sementara

Berdasarkan data-data yang telah di kelompokkan dan di sederhanakan peneliti memberikan penyimpulan sementara. Penyimpulan yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

6. Triangulasi

Peneliti mulai check and recheck antara satu sumber dengan sumber yang lain. Dan mencocokkan dari informan pokok dan informan tambahan untuk mengetahui kecocokan dan ketidak cocokan asumsi sumber data tersebut. Kemungkinan yang akan terjadi yaitu, pertama satu sumber senada (koheren) dengan sumber lainnya, kedua sumber data berbeda dengan sumber data

lainnya, tetapi tidak harus bertentangan, ketiga satu sumber bertolak belakang dengan sumber lainnya. Dalam tahapan triangulasi ini penulis akan melakukan *check and recheck* menggunakan triangulasi sumber.

7. Kesimpulan Akhir

Setelah melakukan pemeriksaan terhadap langkah-langkah yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya, selanjutnya dilakukan kesimpulan akhir ketika peneliti merasa data sudah jenuh dan setiap penambahan data baru berarti hanya sebagai ketumpang tindihan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan validitas interbal (*credibility*) pada aspek nilai kebenaran, pada penerapannya ditinjau dari validitas eksternal, dan realibilitas pada aspek konsistensi, serta obyektivitas pada aspek naturalis (Sugiyono, 2014). Pada penelitian kualitatif, tingkat keabsahan lebih ditekankan pada data yang diperoleh. Melihat hal tersebut maka kepercayaan data hasil penelitian dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sebuah penelitian.

Pada penelitian tentang Implementasi Program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) pada Masyarakat Miskin ini untuk menguji keabsahan data dengan cara triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil dari informan pokok dengan informan tambahan serta study pustaka yang sudah ada. Dengan triangulasi ini peneliti bisa mengecek ulang temuan, sehingga dapat meminimalisir pengaturan atau informasi yang di buat-buat dengan tujuan mendapatkan data yang natural.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perubahan yang diciptakan dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti ini membuka peluang kepada masyarakat untuk melengkapi dokumen diri mereka, karena Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) merupakan kegiatan pelayanan yang mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Salah satu yang menjadi lingkup pelayanannya adalah pengurusan dokumen diri seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga dan lain sebagainya. Selain itu sekaligus memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan program-program kesejahteraan seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Jaminan Sosial baik kesehatan maupun pendidikan. Karena program-program tersebut salah satu pintu aksesnya adalah dokumen diri, agar program pemerintah tersebut tepat sasaran.

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti terkait data yang diperoleh dari lapangan, maka dapat disimpulkan Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) Pada Masyarakat Miskin di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi sudah mengalami perubahan yang awalnya rumit, mahal dan lama, saat ini sudah sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan, sebagai berikut:

1. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan program yang dapat dikatakan berhasil dengan beberapa perubahan yang dihasilkan seperti kesederhanaan, kecepatan dan keterjangkauan, sehingga masyarakat menjadi lebih mudah
2. Prosedur Pelayanan dalam pengurusan dokumen diri di Desa Kajarharjo semakin sederhana baik dalam mekanisme dan persyaratannya serta sudah dicantumkan kontak pengaduan.
3. Waktu penyelesaian dalam pengurusan dokumen diri pada penyelenggaraan layanan di Desa Kajarharjo sudah mengikuti aturan yang ditetapkan, pada saat ini terhambat telatnya pendistribusian blanko. Sedangkan waktu

penyelenggaraan pelayanan untuk Desa Kajarharjo ditambah dengan pelayanan malam.

4. Biaya Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan di Desa Kajarharjo menjadi terjangkau untuk masyarakat miskin hingga gratis, serta tidak ada indikasi adanya “Pungutan Liar”.
5. Proses layanan pengurusan dokumen diri di Desa Kajarharjo sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga masyarakat mudah dalam melengkapi dokumen dirinya.
6. Sarana dan Prasarana dengan penggunaan Teknologi Informatika yang dilengkapi jaringan *wifi*, serta kondisi kantor layanan yang memberikan kenyamanan bagi penyelenggara dan penerima layanan.
7. Kompetensi Petugas di Desa Kajarharjo membutuhkan regenerasi khususnya dibagian Ketua Rukun Tetangga, karena tingkat mobilitasnya mulai berkurang dan juga perlu adanya pelatihan bagi aparatur lainnya.
8. Masyarakat dapat mengakses program-program kesejahteraan sosial seperti PKH, RASTRA, BPJS dan lain sebagainya karena mereka memiliki dokumen diri yang lengkap. Hal tersebut karena kemudahan dalam mengurus sebagai tujuan dari diselenggarakannya Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat ditarik benang merah yang berhubungan dengan kelemahan dan kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan di Desa Kajarharjo. Sehingga peneliti dapat mengemukakan beberapa saran tentang Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) Pada Masyarakat Miskin yang diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk lebih memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan, aparatur desa yang kurang maksimal diberikan pelatihan dan petugas yang sudah tua di regenerasi.
2. Pemerintah pusat lebih mempersiapkan blanko, agar tidak terjadi keterlambatan dalam pembuatan dokumen diri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Asdi Mahastya.
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2005. *Metode Peneltian Sosial*. Jakarta: Prenada Media
- Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, P. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- J. Lutfi., Kurniawan., Sukmana, Oman., Abdusalam dan Masduki. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial: Perspektif Kebijakan Sosial Yang Memberikan Jaminan Perlindungan Warga Negara*. Malang: Cita Intrans Selaras.
- Juniarso, Ridwan. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Midgley, James. 2005. *Pembangunan Sosial Perspektif Pembangunan dalam Kesejahteraan Sosial*. Jakarta. Diperta Depeg RI.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Jl. Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Policy.
- _____. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Policy.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Policy.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Policy.
- Mubyarto. 2003. *Pengantar Ekonomi Pertanian Edisi Ketiga*. Jakarta: LP3ES.
- Nasikun. 1995. *Struktur Majemuk Indonesia dalam Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Nugroho, Riant. 2014. *Kebijakan Puublik di Negara-negara Berkembang*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik S. Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sajogyo. 1999. *Sosiologi Pedesaan (Kumpulan Bacaan)*. Cetakan ke-12. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIE LAN Presss.
- Sinambela, L, P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soenarko. 2000. *Public Policy (Pengertian Pokok untuk Memahami dan analisa kebijaksanaan Pemerintah)*. Surabaya : Airlangga University
- Soetomo. 2014. *Kesejahteran dan upaya mewujutkannya dalam perfektif masyarakat lokal*:Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian: cetakan ketujuh*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Rafika Pratama.
- _____. 2009. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial si Indonesia: Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Kebijakan Sosial: Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sumodiningrat, Gunawan. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Sutopo dan Adi, Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara
- Suud, Mohammad. 2006. *3 Orientasi Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Prestasi Pustaka

UPT Penerbitan UNEJ. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Edisi ketiga*. Jember: Jember University Press.

Jurnal:

Akib, Haedar dan Tarigan, Antonius. 2008. *Artikulasi Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*. Makasar: Jurnal Baca, Universitas Perpabari Makasar. Volume 1 Agustus 2008.

Enceng., El Anshori, Tirtariandi, Yuli., & Hidayat, Anto. 2014. *Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 12. Nomor 4.

Hapsari, Celia Eunike. 2013. *Perempuan Buruh Gendong Di Pasar Tradisional* <http://lib.unnes.ac.id/18318/1/3501407056.pdf> [diakses pada tanggal 11 Juni 2016]

Magribi, Muhammad La Ode dan Suhardjo, AJ. 2004. *Aksesibilitas Dan Pengaruhnya Terhadap Pembangunan Pedesaan: Konsep Model Sustainable Accessinility Pada Kawasan Perdesaan Di Propinsi Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Jurnal Transportasi. Vol. 4 No. 2.

Muhtar dan Huruswati, Indah. 2015. *Pelayanan Satu Pintu Penanggulangan Kemiskinan di Sragen*. Jakarta Timur: Sosio Konsep Vol. 5. Nomor 01.

Nurjihan. 2016. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 4. Nomor 1.

Rahayu, Puji Ika. 2014. *Aanalisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review. Volume 3 Nomor 2.

Sahuri, Chalid. 2009. *Membangun Kepercayaan Publik Melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Pakanbaru: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau. Volume 9, Nomor 1.

Suharto, Edi 2008. *Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. Bandung: Jurnal administrasi negara [diakses pada 14 Mei 2016]www.policy.hu/suharto Email: suharto@policy.hu.

Yani, Muhammad. 2016. *Pelaksanaan Tugas Kepada Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur*. Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 4. Nomor 1.

Peraturan Perundang-undangan:

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Jakarta. 27 Februari 2006.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta. 30 Oktober 2012. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215.

Peraturan Bupati No. 1 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 tahun 2016 Tentang Integrasi Progam Kerja Berbasis Desa /Kelurahan Melalui *Smart* Kampung. Banyuwangi 25 mei 2016. Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi 2016 Nomor 18.

Peraturan Bupati No. 29 Tahun 2012 Tentang Standart Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. 10 Agustus 2012. Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012. Nomor 21/E. Banyuwangi

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta. 15 September 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221.

Undang-undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. Jakarta 16 Januari 2009.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Jakarta. 30 September 1999.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Skripsi:

Widyastuti T., Erna. 2009. *Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program One Stop Service di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo*. Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Tesis:

Latief, P. Halida. 2009. *Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana. Semarang: Universitas Diponegoro.

Mukodompit, Muliadi. 2011. *Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kota Kotamobagu*. Program Pasca Sarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Depok: Universitas Indonesia.

Junior, P. Marten. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Semarang: Universitas Diponegoro

Internet:

Astro, M. Masuki. 2016. *Kampung Cerdas di Banyuwangi*. <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/178910>. [diakses pada 20 Desember 2016]

Badan Pusat Statistika. 2015. *Publikasi Penduduk Indonesia Hasil SUPAS*. https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Penduduk-Indonesia-hasil-SUPAS-2015_rev.pdf [diakses pada tanggal 09 November 2016]

Badan Pusat Statistika. 2016. *Jumlah Penduduk Miskin*. <https://www.bps.go.id/index.php/pencarian?searching=jumlah+penduduk+miskin&yt1=Cari> [diakses pada tanggal 09 November 2016]

e-Demografi, 2016. *Pemetaan Masyarakat Miskin* <http://demografi.banyuwangikab.go.id/> [diakses pada tanggal 02 Oktober 2016]

<http://www.bappenas.go.id> [diakses pada tanggal 02 Oktober 2016]

Suryono, E. 2016. *Banyuwangi Gelar Festival Pelayanan Publik*. <http://suaratimur.net/berita-birokrasi>. [diakses pada tanggal 20 Desember 2016]

LAMPIRAN

Lampiran 1

**PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI PROGRAM *ONE STOP SERVICE* (PELAYANAN
SATU PINTU) PADA MASYARAKAT MISKIN**

(Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)

A. Informan Pokok

Nama :

Usia :

Alamat :

Pekerjaan :

1. Prosedur pelayanan;
2. Perkembangan pelayanan antara dulu dan sekarang;
3. Penyelesaian dalam satu proses pengurusan sampai penerbitan (pengurusan KTP-el);
4. Waktu operasional pelayanan;
5. Sumber pendanaan dalam pemberian pelayanan (pengurusan KTP-el);
6. Respon masyarakat dengan adanya Program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*);
7. Ketersediaan sarana dan prasarana;
8. Hambatan yang sering dihadapi dalam proses pelayanan, baik dari alat dan lain sebagainya;
9. Keberadaan pendamping pemberi pelayanan dari pemerintah pusat;
10. Pelatihan pemberian pelayanan ataupun pelatihan pelaksanaan Program Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*).

B. Informan Tambahan

Nama :

Usia :

Alamat :

Pekerjaan :

1. Pemahaman terhadap proses pelayanan (pengurusan KTP-el);
2. Pengalaman dalam melakukan proses pelayanan;
3. Penilaian terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas;
4. Perbedaan pelayanan antara dulu dan sekarang (jika diketahui);
5. Waktu penyelesaian dari awal hingga terbit dokumen;
6. Keberadaan jasa orang lain dalam sebuah pelayanan;
7. Harapan ataupun keinginan dalam kemajuan pelayanan;

Lampiran 2

TRANSKIP OBSERVASI

Nama	Waktu	Tempat	Hasil Observasi
Drs. Suharto	27 Desember 2016 19.00 WIB	Rumah P. Suharto	Pada observasi ini peneliti bertemu dengan pak suharto sebagai kepala desa Kajarharjo. Sebelum melakukan pengamatan dan penelitian lebih lanjut di balai desa terkait pelayanan, peneliti juga menanyakan lebih lanjut tentang Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan program pendukung yang ada di Desa Kajarharjo.
	3 Januari 2017 07.30 WIB	Balai Desa Kajarharjo	Pada observasi kali ini peneliti mengamati keadaan kantor pelayanan yang ada di Desa Kajarharjo. Sembari menunggu kepala desa tiba di kantor desa peneliti mengamati keadaan di kantor desa. Pada saat itu keadaan di kantor desa masih ada 3 pegawai yang datang sedangkan masyarakat yang akan mengurus keperluannya sudah ada di kantor desa, sehingga masyarakat menunggu pegawai yang bersangkutan tiba di kantor desa. Bertepatan dengan itu pada saat peneliti berada di ruang tunggu pelayanan bertemu dengan Pak Sahari dan Pak Samhadi yang ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik milik Pak Samhadi, sedangkan Pak Sahari hanya mengantar saja. Setelah beberapa saat menunggu masyarakat dilayani dan peeliti bertemu dengan Pak Kepala Desa untuk melakukan wawancara, akan tetapi tidak jadi karena balai desa akan

			diadakan rapat koordinasi dan kepala desa sedang sibuk dan menyarankan hari rabu atau kamis kalau ingin melakukan wawancara dengan staff yang ada karena hari-hari itu biasanya agak santai. Sehingga peneliti hanya melakukan pengamatan terhadap kondisi yang ada di kantor desa dan proses pelayanan.
	19 Januari 2017 10.38 WIB	Balai Desa Kajarharjo	Peneliti melakukan wawancara dengan Pak Kepala Desa Kajarharjo di ruangan kepala desa, sembari wawancara terkait penelitian yang dilakukan juga mengamati proses pelayanan. Pada saat itu ada warga yang mau mengurus keperluan mereka dan dilayani oleh pegawai, sedangkan masyarakat yang mengurus tinggal menunggu saja. Terlihat Pak Kepala Desa sangat senang ketika ada masyarakat yang mau mengurus sendiri keperluannya.
Oktry Andi Kristiawan	11 Januari 2017 10.32 WIB	Balai Desa Kajarharjo	Pada saat itu pegawai kantor desa yang ada di bagian pengurusan dokumen diri sedang longgar karena baru selesai melayani masyarakat. Dilakukannya wawancara terkait Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal apa saja yang berubah semenjak dijalankan program tersebut. Mas Andi mengatakan lebih mudah dan cepat yang sekarang setelah diberlakukannya Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibandingkan dengan sistem pengurusan yang sebelumnya. Masyarakat bisa mandiri dalam mengurus keperluannya yang berkaitan

			dengan pelayanan publik.
	12 Januari 2017 07.30-12.00 WIB	Balai Desa Kajarharjo	Peneliti melakukan aktivitas seperti sebelumnya yaitu mengikuti proses pelayanan, dan pada hari ini bertemu dengan masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk pergantian data, karena baru saja menikah. Sehingga peneliti akan menjadikan warga asli dusun gunung raung ini menjadi informan tambahan dalam penelitian. Hari-hari sebelumnya banyak masyarakat desa kajarharjo yang mengurus keperluannya. seperti kartu keluarga terkait salah nama, penambahan anggota keluarga. Untuk pengurusan kartu tanda penduduk elektronik dijelaskan oleh mas andi bahwasannya akan membutuhkan waktu yang agak lama, karena blanko dari pusat belum dikirim juga.
Dean Hari Efendi	6 Januari 2017 09.43 WIB	Kantor Kecamatan Kalibaru	Kali ini peneliti mengantarkan salah satu warga yang akan melakukan perekaman guna membuat kartu tanda penduduk elektronik dan sekaligus bertemu dengan mas Dean yang menjadi pendamping pengurusan kartu tanda penduduk elektronik ketika salah satu alat perekaman ada di Desa Kajarharjo. Ketika peneliti berniat akan melakukan wawancara, melihat kondisi yang sedang sibuk akhirnya

			tidak jadi melakukan wawancara pada saat itu. Peneliti hanya melakukan pengamatan cara melayani masyarakat saja.
	11 Januari 2017 10.51 WIB	Kantor Kecamatan Kalibaru	Peneliti melakukan wawancara dengan mas Dean, terkait dengan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Khususnya pada pengurusan dokumen diri dijelaskan apa saja yang harus dilakukan dalam pengurusan baik bagi petugas dan masyarakat. Dalam proses pengamatan peneliti terkait dengan cara melayani memang sudah tampak keramahan dan kesopanan serta perhatian terhadap masyarakat yang akan mengurus keperluan mereka. selain itu peneliti juga menanyakan tentang Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Desa Kajarharjo.
Sahari	18 Januari 2017 15.20	Rumah Pak Sahari	Peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi masyarakat yang bertempat di Dusun Jatirono, dimana disana merupakan "Kongsi" yaitu perumahan untuk pekerja perkebunan yang bisa ditempati ketika aktif bekerja. Kehidupan disana sangat sederhana, masyarakatnya sering memanfaatkan hasil alam untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti pakis dan sayur-sayuran lainnya. Karena mereka harus mengatur pengeluaran agar cukup ke gajian selanjutnya. Pak Sahari merupakan mandor yang waktu itu membantu pekerja yang

			ingin mengurus kartu tanda penduduk elektronik.
	29 Januari 2017 19.13 WIB	Rumah Pak Sahari	Malam hari merupakan waktu santai untuk para pekerja di perkebunan, oleh karena itu peneliti memanfaatkan waktu ini untuk bertanya dan menggali lebih lanjut mengenai pengurusan kartu tanda penduduk dan dokumen diri di Desa Kajarharjo. Kebetulan Pak Sahari pernah mengurus kartu tanda penduduk dan dokumen keluarganya 2 kali. Yaitu ketika sebelum di terapkannya Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan sesudah di terapkan. Pak Sahari mengaku lebih mudah ketika sudah diterapkannya Progam tersebut. Dan juga Pak Sahari sering membantu orang lain dalam segi menjelaskan, berbeda dengan menjadi calo. Pak Sahari juga menjelaskan kondisi masyarakat disana sehingga itu yang melatar belakangi beliau membantu teman-temannya dalam pelayanan publik di Kantor Desa.
Samhadi	01Februari 2017 08.31 WIB	Lahan Bekerja Samhadi	Peneliti bertemu beliau dengan bantuan Pak Sahari karena pada saat itu Pak sahari akan menanyakan perkembangan dalam pengurusan kartu tanda penduduk yang dibuat oleh Samhadi yang sekaligus pekerja yang di bawah kordinator Pak Sahari. Pada saat itu juga peneliti menanyakan tentang

			<p>pengurusan kartu tanda penduduk elektronik dan dokumen diri. Beliau menjelaskan bahwasannya pengurusan kartu tanda penduduk elektronik lebih mudah yang sekarang, hanya saja untuk saat ini belum juga selesai. Selain itu juga diungkapkan bahwasannya petugas yang ada di kantor desa cukup ramah.</p>
<p>Mohammad Rohullah</p>	<p>25 Januari 2017 16.34 WIB</p>	<p>Rumah Pak Rohullah</p>	<p>Ketika berada di kantor desa peneliti bertemu dengan Pak Rohullah yang mau mengurus kartu tanda penduduk elektronik terkait dengan pergantian data, yaitu status perkawinan. Pada pertemuan yang kedua peneliti menemui beliau di rumahnya yaitu di dusun Gunung Raung. Dimana beliau sedang bersantai karena pada saat itu sore hari, beliau baru datang mencari makanan kambing peliharaannya. Ketika itu juga ditanyakan mengenai progam pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan oleh kantor desa Kajarharjo. Beliau bercerita tentang pelayanan yang diberikan dan juga sedikit mengomentari kondisi negara.</p>

Lampiran 3

TRANSKIP DAN CODING DATA

Hasil Transkrip	Kode
<p>“One stop service itu biasanya penerapannya di desa, jadi desa itu sekarang yang menerapkan smart kampung ada satu desa yaitu desa kajarharjo. Jadi itu warga yang ingin mengurus apapun tidak usah pergi ke kecamatan, kayak SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-laing yang butuh tanda tangan pak camat itu cukup di desa, itu lewatnya di sistem, habis itu sistem di kirim ke kecamatan, nanti dari pihak kecamatan buka (ada tanda sendiri buka), pihak kecamatan acc, pak camat juga merespon lalu kirim balik kesana (desa). Jadi warga cukup duduk di kantor desa dan tidak perlu datang ke kecamatan, itu namanya one stop service.” (DH, 11 Januari 2017).</p>	<p>OSS</p>
<p>“Kalau ktp-el kalau kalau sesuai prosedur pengurusannya itu sama dengan surat-surat yang lain, itu harus mula minta pengantar dari RT, RW, Kepala dusun, kepala desa terus di bawa kesini (kecamatan) dan di lampiri bukti dukung yang ada.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“Ada yang dari pusat, ke pemda itu ada kontak person dari pemda itu nomernya ada di seketariat, yang dari desa itu juga ada nomernya kepala desa, untuk yang dari pusat itu bisa tanyak sendiri nomernya di seketariat itu sudah ada itu yang dari pemda juga, mungkin ada saran atau keluhan kan gitu ya, ada itu sudah mas, memang itu dari kabupaten di sarankan seperti itu sudah” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“Syarat pertama pembuatan KTP itu kartu keluarga, kartu keluarga itu kan disitu ada nama orang yang akan membuat KTP, lainnya itu data pendukung dalam pembuatan KTP, data pendukung pembuatan KTP itu seperti misalnya pengajuan KTPnya, itu anaknya harus ada ijazah atau kartu keluarga. Untuk perubahan status harus ada buku nikah atau surat cerai kalau perubahan statusnya cerai.” (AK, 11 Januari 2017).</p> <p>“Kalau pengajuan baru, misalnya 17 tahun itu harus ada ijazah, kalau di atas 17 tahun dan belum pernah merekam E-KTP itu harus melakukan perekaman terlebih dahulu, karena datanya belum masuk karena belum perekaman.” (AK, 11 Januari 2017).</p> <p>“Kalau masalah alurnya itu kan dicetak di kabupaten nanti di kirim ke kecamatan trus di bagikan keorangnya bisa melalui desa.” (AK, 11 Januari 2017).</p>	<p>PP</p>

<p>“Awalnya ke pak RT, terus ke pak RW, terus ke desa terus langsung ke kecamatan.” (SD, 01 Februari 2017).</p> <p>“Nganoh..derih RT, derih RW. Pindah kawin dekyeh, benni KTP, mon KTP kan lah endik sengkok cong. (anu... dari RT, dari RW. Bilangnya pindah kawin begitu. Bukan KTP. Kalau KTP kan sudah punya saya mas.” (MR, 25 Januari 2017).</p> <p>“Kalau prosedurnya itu awalnya minta surat pengantar dari RT, RW, terus setelah itu selesai di tanda tangani kepala dusun, RT, RW, terus stempel. Langsung menuju ke kepala desa, terus disana di layani oleh seorang pelayan di bagian pelayanan KTP, setelah itu dari kepala, dari seorang pelayan itu di kasih surat pengantar yang di tanda tangani oleh kepala desa yang di tujukan ke kecmatan ke bagian pelayanan pembuatann KTP, setelah disana dengan membawa kartu keluarga yang bersangkutan menyerahkan ke pelayanan KTP, setelah itu di panggil untuk jari 3, jari 3 bersamaan dengan itu foto KTP.(proses perekaman), setelah itu tinggal di foto di rekam setelah di proses tinggal nunggu terbitnya KTP, kadang kala tidak menentu tanggal, setelah di kirim ke pemda, bersama dengan proses untuk beberapa bulan kemudian itu terbit E-KTP. Setelah terbit e-KTP bersama dengan pelayan di berikan ke kantor desa. Baru di beritakan kalau KTP yang bersangkutan lewat pak kadus RT RW kalau E-KTP sudah selesai, kadang kala di suruh minta ke kantor desa bisa juga di kirimkan ke masing-masing bapak kadus.” (SH, 29 Januari 2017).</p> <p>“Ada yang dari pusat, ke pemda itu ada kontak person dari pemda itu nomernya ada di sekretariat, yang dari desa itu juga ada nomernya kepala desa, untuk yang dari pusat itu bisa tanyak sendiri nomernya di sekretariat itu sudah ada itu yang dari pemda juga, mungkin ada saran atau keluhan kan gitu ya...ada itu sudah mas, memang itu dari kabupaten di sarankan seperti itu sudah” (ST, 19 Januari 2017).</p>	
<p>“pemula itu itungannya habis rekam, rekam sekarang itu namanya pemula jadi proses konsolidasi ke pusat itu agak lama, minimal 15 hari atau atau 20 hari. Tapi kalau yang sudah pernah rekam ikut masal dulu, sekarang tinggal ngajukan itu prosesnya lebih cepet jadi proses konsolidasinya sudah jadi.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“kadang kala tidak menentu tanggal, setelah di kirim ke pemda, bersama dengan proses untuk beberapa bulan kemudian itu terbit E-KTP.” (SH, 29 Januari 2017).</p> <p>“Kalau buruh perkebunan itu yang jelas juga waktu, karena mereka</p>	<p>WP</p>

<p>bekerja rata-rata dalam setengah hari, dari jam 06.00 sampai jam 12.00, sehingga waktu-waktu yang efisien, waktu-waktu yang digunakan oleh perangkat desa itu kebanyakan lebih sama waktunya dengan para pekerja di perkebunan, lain dengan hari sabtu, sabtu sudah tidak dibuka di desa, sehingga pada saat mereka mau mengurus KTP, mereka karena terbentur dengan waktu bekerja. Setelah itu mereka tidak bisa mengurus, di luar itu waktu dari jam 12-selesai jam 2, biasanya jam 2 waktu desa yang digunakan itu, dari jauhnya tempat kadangkala mereka tidak nutut untuk mengurus KTP.” (SH, 29 Januari 2017).</p>	
<p>“kalau pengurusan dari warga masyarakat sampek kesana itu tidak ada biaya alias gratis, untuk pengurusan administrasi kependudukan itu semuanya gratis.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“Gak ada, gak ada. Ya di jelaskan, tapi kan nantik gimana gak tau masih, dalam pengambilan KTP kan belum tau.” (SD, 01 Februari 2017).</p> <p>“enjek tak usa, gratis kabbi (tidak, tidak usah. Gratis semua).” (MR, 25 Januari 2017).</p> <p>“kadang kala di suruh minta ke kantor desa bisa juga di kirimkan ke masing-masing bapak kadus hingga akhirnya nyampek ke yang bersangkutan tanpa di kenakan biaya.” (SH, 29 Januari 2017).</p> <p>“Kalau dulu itu KTP dengan KTP itu memang ada biaya tertentu, biaya administrasi. Kadang kala di desa itu masih dikenakan biaya, setelah di kecamatan juga di kenakan biaya itu dulu. Kalau sekarang sudah tidak lagi karena jamannya sudah mengikuti prosedur, dulu juga prosedur , cuman ya.... dulu itu belum ada 100% yang berlakuan undang-undang, sehingga sedikit banyak biaya administrasi di masing-masing instansi itu masih ada.” Kalau dulu itu KTP dengan KTP itu memang ada biaya tertentu, biaya administrasi. Kadang kala di desa itu masih dikenakan biaya, setelah di kecamatan juga di kenakan biaya itu dulu. Kalau sekarang sudah tidak lagi karena jamannya sudah mengikuti prosedur, dulu juga prosedur , cuman ya.... dulu itu belum ada 100% yang berlakuan undang-undang, sehingga sedikit banyak biaya administrasi di masing-masing instansi itu masih ada.” (SH, 29 Januari 2017).</p>	<p>BP</p>
<p>“Sebenarnya begini..smart kampung itu di harapkan oleh bupati bukan hanya dari desa, dari RT RW kepala dusun itu semua dari RT RW Kepala Dusun harus punya kecerdasan kan gitu ya...kecerdasan dalam pemberian pelayanan. Karena yang di maksut smart kampung disini adalah kampung yang cerdas, kampung yang bisa memberikan nuansa bagus bagi masyarakat.... Di dusun itu juga</p>	<p>PL</p>

<p>pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga, jadi contohnya hp itu harus android kan seperti itu,,, nanti ada misalnya pelayanan, nantinya pelayanan itu langsung dari,,,dari anu sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msasyarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya itu,,,birokrasinya berkurang sudah, itu untuk pelayanan smart kampung,nah itu juga diharapkan juga kampung itu di berikan tambahan pelayanan di malam hari masyarakat yang tidak bisa siang itu, jadi 24 jam lah itu. 24 jam itu bisa di layani itu, apalagi hal-hal yang sifatnya sangat <i>emergency</i>, sifatnya itu yang sangat penting, seperti saat sakit, ini smart kampung dalam bidang pelayanan. Pelayanan pun sudah disampaikan dari RT RW Kepala Dusun itu, dari RT misalnya kan mengurus surat ke desa, RT sudah lengkap, RT sudah menyampaikan ini kelengkapannya ini ini ini, di harapkan seperti itu, sehingga nantik masyarakat itu tidak kembali lagi, sudah sampek di desa karena kurang persyaratan karena kurang kelengkapan kembali ke RT, kembali ke RW atau kembali ke kepala dusun, nah harapannya kesana. Sehingga dengan pelayanan yang dari RT sudah lengkap semuanya, ke desa dianjurkan seperti itu, jadi memberikan pelayanan yang cepat itu, yang birokrasinya tidak terlalu menghambat sehingga masyarakat itu terbebani, itu gunanya smart kampung, itu dari segi pelayanan.” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“karena kan harus merekam data, seperti retina mata, sidik jari, setiap orang kan beda-beda. Kecuali orangnya itu mau meminjamkan organ tubuhnya.. hahahhahahaha. Kalau dulu bisa menguruskan punya orang, kadang kan orang “sana mas uruskan KTP saya”. Kalo mau ya saya pinjam organ tubuhnya jenengan.” (AK, 11 Januari 2017).</p> <p>“Menurut saya cukup memuaskan. Karena mereka sesuai prosedur yang sudah di tentukan oleh pemerintah.” (SH, 29 Januari 2017).</p> <p>“Pelayanan malam itu juga bisa, bagus, karena menggunakan waktu-waktu luang yang penting pelayanan malam tidak mengganggu kegiatan keluarga, karena setelah jam kerja biasanya warga desa bisa istirahat.” SH, 29 Januari 2017).</p>	
<p>“sekarang karena logistik yang telat sampai detik ini blangko KTP belum dapet dari pusat itu agak lama, kemaren sudah mulai dari</p>	<p>SP</p>

<p>bulan 9 belum selesai sampek sekarang.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“Jadi itu, masuk kesini itu seneng, masyarakat itu seneng santai duduk disini, kan pada dasarnya yang namanya pelayanan itu tidak hanya surat, masyarakat itu disini ingin duduk santai, rasa nyaman, menghilangkan rasa jenuh itu kan sudah memberikan pelayanan itu yang di maksud smart kampung seperti itu.” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“pemula itu itungannya habis rekam, rekam sekarang itu namanya pemula jadi proses konsolidasi ke pusat.....Di kecamatan perekamannya di kecamatan.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“Kalau masalah itu, masalah KTP yang ada masa berlakunya itu, menurut informasi dari dispenduk masa berlakunya itu di abaikan dulu sampai blangko yang digunakan untuk membuat KTP itu ada. Kan blangkonya itu ndak ada.” (AK, 11 Januari 2017).</p> <p>“Setiap kecamatan itu ada, ada yang 2 juga. Bahkan di kadang di taruh di desa lagi mas.” (AK, 11 Januari 2017).</p> <p>“Yeh ruah, negereh melarat cong. (ya itu... negara miskin mas).” (MR, 25 Januari 2017). (kata kiasan ketika blangko tidak tersedia , sehingga menghambat pembuatan KTP).</p>	
<p>“untuk sekarang pendamping adanya di sektor add, untuk pelayanan hanya sekedar sosialisasi dari pihak kecamatan” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“Ya.. saya katakan lagi bahwa SDMnya yang masih perlu adanya pelatihan-pelatihan, itu adalah tingkat RT, kalau RW sudah banyak yang berubah, kepala dusun itu sudah mengerti IT, apalagi di staf-staf di kaur-kaur itu sudah tidak bermasalah mas..memang yang mejadi perhatian saya kalau di bagian perangkat desa itu di RT, hanya itu. Kalau SDM di masyarakat ini sekarang sudah semuanya sudah bagus, banyak yang cerdas.” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“jadi kemanapun misalnya ada keperluan, setelah jam 1 atau jam 2 itu temen-temen dari yang ada di staff sini itu ngebel “bapak ada dimana” kan gitu, “oh ini... ada pelayanan”. Nah itu kalau saya yag akan kemabali ke kantor atau kadang-kadang staff kami yang kesaya. Kan seperti itu.” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“Sekarang bupati itu sudah memberikan batasan masa kerja, ya.. batasan masa kerja dari RT RW dikatakan 5 tahun, misalnya, seperti itu nanti yang jelas yang sepuh-sepuh pelan-pelan saya alih generasi, alih generasi itu kami serahkan kepada warga, warga nanti bermusyawarah di lingkungan itu, siapa yang akan di ajukan untuk</p>	<p>KP</p>

<p>menjadi pak RT, tapi kami juga melihat kualitas, kalau memang kualitasnya memenuhi syarat yang bisa mengembangkan lingkungan Rtnya maka kami akan menyetujui, tapi kalau yang di ajukan itu hanya sekedar karena teman karena senang, tetapi kualitasnya kurang bagus, maka kami akan pertimbangkan kembali.” (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>“Kalau dari pusat itu hanya sebatas memberi penjelasan seperti tata cara gitu ya, jadi nanti kita yang sosialisasi ke perangkat desa.” (DH, 11 Januari 2017).</p> <p>“Menurut saya cukup memuaskan. Karena mereka sesuai prosedur yang sudah di tentukan oleh pemerintah,” (SH, 29 Januari 2017).</p>	
<p>Kalau masalah tidak bisa akses itu, bagi masyarakat yang tidak punya KTP mas, yang jelas mereka sudah tidak bisa mengurus surat-surat di desa, karena kita disini dalam setiap pengurusan harus disertai fotocopy KTP, seperti SKCK, surat kematian, dan surat yang lain. Kalau bantuannya masyarakat tidak bisa dapet BLT, terus lagi bagi yang layak dapet sembako mereka tidak bisa, karena kita cek lewat KTP sama KK mas. Kan dilihat juga mas jumlah keluarganya. (ST, 19 Januari 2017).</p> <p>Yang saya bantu itu karyawan saya, karena dikebun itu kan ada progam BPJS, jadi saya nyuruh untuk buat BPJS itu, tapi dia tidak bisa buat karena tidak punya KTP yang baru. Yaudah tak suruh buat KTP dulu tapi saya bantu dalam pengurusannya. (SH, 29 Januari 2017).</p> <p>Itu lagi, saya kan kemaren ngurusin KTP mau bikin rekening sama BPJS, kemaren itu kan dikasih tau sama pak mandor kalo karyawan seperti saya dapat BPJS, buat jaga-jaga kalau ada apa-apa pas kerja. Tapi saya gak bisa ngurusin karena gak punya KTP yang baru. (SD, 01 Februari 2017).</p> <p><i>olle le’, sabannah ruah bik pak RT nah e pentah KTP bik KK, ngabelennah gebei makle olle sembako, yeh ebegi bik sengkok le’.</i> (dapat dek. Dulu itu sama pak RTnya di minta KTP sama KK, bilangnyanya buat biar dapat beras kesejahteraan, ya dikasih sama saya). (MR, 25 Januari 2017).</p>	<p>AM</p>

Lampiran 4

ANALISIS DATA (Kategorisasi, Penyimpulan Sementara, Triangulasi, dan Penyimpulan akhir)

kode	Kategorisasi	Kesimpulan Sementara	Triangulasi	Kesimpulan Akhir
OSS	<p>One stop service itu biasanya penerapannya di desa, jadi desa itu sekarang yang menerapkan smart kampung ada satu desa yaitu desa kajarharjo. Jadi itu warga yang ingin mengurus apapun tidak usah pergi ke kecamatan, kayak SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-laing yang butuh tanda tangan pak camat itu cukup di desa, itu lewatnya di sistem, habis itu sistem di kirim ke kecamatan, nanti dari pihak kecamatan buka (ada tanda sendiri buka), pihak kecamatan acc, pak camat juga merespon lalu kirim balik kesana (desa). Jadi warga cukup duduk di kantor desa dan tidak perlu datang ke kecamatan, itu namanya one stop service. Jadi satu tempat tapi bisa untuk ke kecamatan.</p>	<p>Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (<i>One Stop Service</i>) merupakan progam yang dikeluarkan oleh pemerintah untuh mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik. Maksud dari mempermudah yaitu penyederhanaan proses, keterjangkauan biaya dan percepatan waktu.</p>	<p>Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu , di sebutkan bahwa Pelayanan Satu Pintu (<i>one stop service</i>) adalah:</p> <p>“kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolanya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilkauan dalam satu tempat”</p> <p>pendapat dari informan DH tentang penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang ada di desa:</p> <p>“One stop service itu biasanya penerapannya di desa, jadi desa itu sekarang yang menerapkan smart kampung ada satu desa yaitu desa kajarharjo. Jadi itu warga yang ingin mengurus apapun tidak usah pergi ke kecamatan, kayak SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-laing yang butuh tanda tangan pak camat itu cukup di desa, itu lewatnya di sistem, habis itu sistem di kirim ke kecamatan, nanti dari pihak kecamatan</p>	<p>Berdasarkan pendapat yang diungkapkan oleh informan DH dan informan ST yang menjelaskan bahwasannya Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diterapkan di daerah Banyuwangi khususnya di Desa Kajarharjo sudah sesuai dengan rencana-rencana progam tersebut, meliputi faktor kesederhanaan, kecepatan, dan keterjangkauan. Baik dari sedi prosedur, waktu penyelesaian maupun biaya. Keberadaan progam kampung smart yang diterapkan desa kajarharjo menambah efektifitas penerapan Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu. karena sudah menggunakan sistem teknologi informatika. Sehingga yang awalnya masyarakat desa, khususnya masyarakat miskin bisa berperan aktif dalam proses layanan publik.</p>
OSS	<p>Termasuk juga balai desa. Di dusun itu juga pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga, jadi contohnya hp itu harus android kan seperti itu,, nanti ada misalnya pelayanan, nantinya</p>			

	<p>pelayanan itu langsung dari,,dari anu sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msayarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya itu,,birokrasinya berkurang sudah, itu untuk pelayanan smart</p>		<p>buka (ada tanda sendiri buka), pihak kecamatan acc, pak camat juga merespon lalu kirim balik kesana (desa). Jadi warga cukup duduk di kantor desa dan tidak perlu datang ke kecamatan, itu namanya one stop service. Jadi satu tempat tapi bisa untuk ke kecamatan.”</p> <p>Pendapat dari informan ST menjelaskan berjalannya progam pelayanan terpadu satu pintu:</p> <p>“Termasuk juga balai desa. Di dusun itu juga pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga, jadi contohnya hp itu harus android kan seperti itu,, nanti ada misalnya pelayanan, nantinya pelayanan itu langsung dari,,dari anu sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msayarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya</p>	
OSS	<p>kalau sekarang kan kita Cuma bisa mengantar, apalagi yang data blong harus dengan orang yang bersangkutan dengan membawa data yang lengkap. Seperti ijazah kartu keluarga dan ktp lama kalau ada.</p>			

			<p>itu,,birokrasinya berkurang sudah, itu untuk pelayanan smart.”</p> <p>Informan AK menjelaskan tentang peran petugas dalam pengurusan dokumen diri semenjak diterapkan pelayanan terpadu satu pintu:</p> <p>“kalau sekarang kan kita Cuma bisa mengantar, apalagi yang data blong harus dengan orang yang bersangkutan dengan membawa data yang lengkap.”</p>	
PP	Kalau ktp-el kalau kalau sesuai prosedur pengurusannya itu sama dengan surat-surat yang lain, itu harus mula minta pengantar dari RT, RW, Kepala dusun, kepala desa terus di bawa kesini (kecamatan) dan di lampiri bukti dukung yang ada,	<p>Prosedur pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dan dokumen diri lainnya maupun surat dilakukan penyederhanaan dalam pengurusannya dengan mengintegrasikan pihak-pihak atau organisasi yang berkaitan. Sehingga masyarakat yang mengurus cukup datang pada satu tempat dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan.</p>	<p>Informasi yang di dapat peneliti tentang prosedur pelayanan dari informan DH:</p> <p>“Jadi itu warga yang ingin mengurus apapun tidak usah pergi ke kecamatan, kayak SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-lain yang butuh tanda tangan pak camat itu cukup di desa, itu lewatnya di sistem, habis itu sistem di kirim ke kecamatan, nanti dari pihak kecamatan buka (ada tanda sendiri buka), pihak kecamatan acc, pak camat juga merespon lalu kirim balik kesana (desa).”</p> <p>Prosedur pelayanan yang diselenggarakan juga dijelaskan oleh informan ST:</p> <p>“Termasuk juga balai desa. Di dusun itu juga pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga, jadi contohnya hp itu harus android kan seperti itu,, nanti ada misalnya pelayanan, nantinya pelayanan itu langsung dari,,dari anu</p>	<p>Prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan dokumen diri lainnya maupun surat-surat di kantor Desa Kajarharjo setelah menerapkan Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempermudah masyarakat, karena mereka mengurus dalam satu tempat, satu loket dan terintegrasi dengan organisasi yang terkait agar masyarakat tidak perlu dilempar sana sini. Senada informasi yang di jelaskan oleh informan DH dan ST, dengan perubahan sistem pelayanan ini selain membuat masyarakat berperan aktif juga mempermudah proses pengurusan, karena masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratannya</p>
PP	Di kecamatan perekamannya di kecamatan.			
PP	Jadi itu warga yang ingin mengurus apapun tidak usah pergi ke kecamatan, kayak SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-lain yang butuh tanda tangan pak camat itu cukup di desa, itu lewatnya di sistem, habis itu sistem di kirim ke kecamatan, nanti dari pihak kecamatan buka (ada tanda sendiri buka), pihak kecamatan acc, pak camat juga merespon lalu kirim balik kesana (desa).			

PP	nantinya pelayanan itu langsung dari,,dari anu sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msayarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya itu birokrasinya berkurang sudah.		sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msayarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya itu,,birokrasinya berkurang sudah, itu untuk pelayanan smart kampung.”	saja. Hal tersebut juga dibenarkan dengan informasi yang dilontarkan oleh inform SH dan SD.
PP	Ada yang dari pusat, ke pemda itu ada kontak person dari pemda itu nomernya ada di sekretariat, yang dari desa itu juga ada nomernya kepala desa, untuk yang dari pusat itu bisa tanyak sendiri nomernya di seketariat itu sudah ada itu yang dari pemda juga, mungkin ada saran atau keluhan kan gitu ya....ada itu sudah mas, memang itu dari kabupaten di sarankan seperti itu sudah.		Untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik prosedur pembuatannya dijelaskan oleh informan AK: “Kalau pengajuan baru, misalnya 17 tahun itu harus ada ijazah, kalau di atas 17 tahun dan belum pernah merekam E-KTP itu harus melakukan perekaman terlebih dahulu, karena datanya belum masuk karena belum perekaman.”	
PP	Syarat pertama pembuatan KTP itu kartu keluarga, kartu keluarga itu kan disitu ada nama orang yang		Sedangkan untuk permohonan baru informan AK menjelaskan: “Kalau pengajuan baru, misalnya 17 tahun itu harus ada ijazah, kalau di atas 17 tahun dan belum pernah merekam E-KTP itu harus melakukan	

	akan membuat KTP, lainnya itu data pendukung dalam pembuatan KTP, data pendukung pembuatan KTP itu seperti misalnya pengajuan KTPnya, itu anaknya harus ada ijazah atau kartu keluarga. Untuk perubahan status harus ada buku nikah atau surat cerai kalau perubahan statusnya cerai.			
PP	Kalau pengajuan baru, misalnya 17 tahun itu harus ada ijazah, kalau di atas 17 tahun dan belum pernah merekam E-KTP itu harus melakukan perekaman terlebih dahulu, karena datanya belum masuk karena belum perekaman.			
PP	Kalau prosedurnya itu awalnya minta surat pengantar dari RT, RW, terus setelah itu selesai di tanda tangani kepala dusun, RT, RW, terus stempel. Langsung menuju ke kepala desa, terus disana di layani oleh seorang pelayan di bagian pelayanan KTP, setelah itu dari kepala, dari seorang pelayan itu di kasih surat pengantar yang di tanda tangani oleh kepala desa yang di tujukan ke kecamatan ke bagian pelayanan pembuatann KTP, setelah disana dengan membawa kartu keluarga yang bersangkutan menyerahkan ke pelayanan KTP, setelah itu di panggil untuk jari 3, jari 3 bersamaan dengan itu foto KTP.(proses perekaman), setelah itu tinggal di foto di rekam setelah di proses tinggal nunggu terbitnya KTP, kadang kala tidak menentu tanggal, setelah di kirim ke pemda, bersama dengan proses untuk beberapa bulan kemudian itu terbit E-KTP. Setelah terbit e-KTP bersama dengan pelayan di berikan ke kantor desa. Baru di beritakan kalau KTP yang bersangkutan lewat pak kadus RT RW			

	KTP.(proses perekaman), setelah itu tinggal di foto di rekam setelah di proses tinggal nunggu terbitnya KTP		kalau E-KTP sudah selesai, kadang kala di suruh minta ke kantor desa bisa juga di kirimkan ke masing-masing bapak kadus hingga akhirnya nyampek ke yang bersangkutan tanpa di kenakan biaya.”	
PP	Awalnya ke pak RT, terus ke pak RW, terus ke desa terus langsung ke kecamatan.			
PP	dari RT, dari RW. Bilangnya pindah kawin begitu. Bukan KTP. Kalau KTP kan sudah punya saya mas.		Informasi dari informan SD tentang prosedur pelayanan KTP-EI: “Awalnya ke pak RT, terus ke pak RW, terus ke desa terus langsung ke kecamatan.”	
WP	Pemula itu itungannya habis rekam, rekam sekarang itu namanya pemula jadi proses konsolidasi ke pusat itu agak lama, minimal 15 hari atau atau 20 hari. Tapi kalau yang sudah pernah rekam ikut masal dulu, sekarang tinggal ngajukan itu prosesnya lebih cepet jadi proses konsolidasinya sudah jadi.	Waktu pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu waktu penyelesaian dan waktu penyelenggaraan pelayanan. Dimana dalam waktu penyelesaian tidak memerlukan waktu yang lama sedangkan untuk waktu penyelenggaraan dapat di jangkau bagi masyarakat yang bekerja di perkebunan.	Waktu penyelenggaraan pelayanan menurut informasi dari informan DH: “Pemula itu itungannya habis rekam, rekam sekarang itu namanya pemula jadi proses konsolidasi ke pusat itu agak lama, minimal 15 hari atau atau 20 hari. Tapi kalau yang sudah pernah rekam ikut masal dulu, sekarang tinggal ngajukan itu prosesnya lebih cepet jadi proses konsolidasinya sudah jadi.”	Waktu Penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat, KTP-EI, dan dokumen diri menurut penjelasan informan DH sesuai dengan yang ada di pedoman pembuatan KTP-EI, sedangkan menurut informan SH dan AK menjelaskan waktu penyelesaian tergantung dengan kinerja petugas pusat dan ketersediaan sarana prasarana. sedangkan untuk waktu penyelenggaraan informan ST menjelaskan bahwasannya pelayanan mengkondisikan keadaan masyarakat dengan adanya pelayanan malam, hal ini di benarkan oleh informan SH,
WP	Kadang kala waktu, waktu pembuatan KTP, karena banyaknya pembuatan KTP yang menyodorkan, sehingga harus antri, harus antri waktu yang digunakan lebih lama karena kalau sudah antri. Biasanya kadangkala 1 hari selesai itu sampai 2 hari kembali lagi.		Sedangkan menurut penjelasan informan SH: “Kadang kala waktu, waktu pembuatan KTP, karena banyaknya pembuatan KTP yang menyodorkan, sehingga harus antri, harus antri waktu yang digunakan lebih lama karena kalau sudah antri. Biasanya kadangkala 1 hari selesai itu sampai 2 hari kembali	
WP	Kita tidak bisa menentukan, yang menentukan itu kan kabupaten,			

	<p>misalnya kan dari kecamatan sendiri itu gk dikirim, itu kan ndak di cetak di kecamatan, di cetak di kabupaten dispenduk. Kalau masalah alurnya itu kan dicetak di kabupaten nanti di kirim ke kecamatan trus di bagikan keorangnya bisa melalui desa.</p>		<p>lagi.”</p> <p>Informan AK menjelaskan tentang waktu penyelesaian:</p> <p>“Kita tidak bisa menentukan, yang menentukan itu kan kabupaten, misalnya kan dari kecamatan sendiri itu gk dikirim, itu kan ndak di cetak di kecamatan, di cetak di kabupaten dispenduk. Kalau masalah alurnya itu kan dicetak di kabupaten nanti di kirim ke kecamatan trus di bagikan keorangnya bisa melalui desa.”</p> <p>Waktu penyelenggaraan pelayanan informan ST menjelaskan:</p> <p>“Untuk pelayanan smart kampung, nah itu juga diharapkan juga kampung itu di berikan tambahan pelayanan di malam hari masyarakat yang tidak bisa siang itu, jadi 24 jam lah itu. 24 jam itu bisa di layani itu, apalagi hal-hal yang sifatnya sangat <i>emergency</i>, sifatnya itu yang sangat penting, seperti saat sakit, ini smart kampung dalam bidang pelayanan.</p> <p>Pelayanan pun sudah disampaikan dari RT RW Kepala Dusun itu, dari RT misalnya kan mengurus surat ke desa, RT sudah lengkap, RT sudah menyampaikan ini kelengkapannya ini ini ini, di harapkan seperti itu, sehingga nantik masyarakat itu tidak kembali lagi, sudah sampek di desa karena kurang persyaratan karena</p>	<p>akan tetapi beliau menjelaskan bahwasannya waktu malam itu waktunya istirahat untuk para warga desa.</p>
WP	<p>Juga diharapkan juga kampung itu di berikan tambahan pelayanan di malam hari masyarakat yang tidak bisa siang itu, jadi 24 jam lah itu. 24 jam itu bisa di layani itu, apalagi hal-hal yang sifatnya sangat <i>emergency</i>, sifatnya itu yang sangat penting, seperti saat sakit, ini smart kampung dalam bidang pelayanan.</p>			
WP	<p>waktu dari jam 12-selesai jam 2, biasanya jam 2 waktu desa yang digunakan itu, dari jauhnya tempat kadangkala mereka tidak nutut untuk mengurus KTP.</p>			
	<p>Pelayanan malam itu juga bisa, bagus, karena menggunakan waktu-waktu luang yang penting pelayanan malam tidak mengganggu kegiatan keluarga, karena setelah jam kerja biasanya warga desa bisa istirahat.</p> <p>Setelah itu mereka tidak bisa mengurus, di luar itu waktu dari jam 12-selesai jam 2, biasanya jam 2 waktu desa yang digunakan itu,</p>			

	<p>dari jauhnya tempat kadangkala mereka tidak nutut untuk mengurus KTP.</p>		<p>kurang kelengkapan kembali ke RT, kembali ke RW atau kembali ke kepala dusun, nah harapannya kesana. Sehingga dengan pelayanan yang dari RT sudah lengkap semuanya, ke desa di anjurka seperti itu, jadi memberikan pelayanan yang cepat itu.”</p> <p>Tentang penyelenggaraan pelayanan informan SH menjelaskan:</p> <p>“Kalau buruh perkebunan itu yang jelas juga waktu, karena mereka bekerja rata-rata dalam setengah hari, dari jam 06.00 sampai jam 12.00, sehingga waktu-waktu yang efisien, waktu-waktu yang digunakan oleh perangkat desa itu kebanyakan lebih sama waktunya dengan para pekerja di perkebunan, lain dengan hari sabtu, sabtu sudah tidak dibuka di desa, sehingga pada saat mereka mau mengurus KTP, mereka karena terbentur dengan waktu bekerja. Setelah itu mereka tidak bisa mengurus, di luar itu waktu dari jam 12-selesai jam 2, biasanya jam 2 waktu desa yang digunakan itu, dari jauhnya tempat kadangkala mereka tidak nutut untuk mengurus KTP.”</p> <p>Informan SH menjelaskan tentang pelayanan malam yang di Desa Kajarharjo:</p> <p>“Pelayanan malam itu juga bisa, bagus, karena menggunakan waktu-waktu</p>	
--	--	--	--	--

			<p>luang yang penting pelayanan malam tidak mengganggu kegiatan keluarga, karena setelah jam kerja biasanya warga desa bisa istirahat.”</p>	
BP	<p>kalau pengurusan dari warga masyarakat sampek kesana itu tidak ada biaya alias gratis, untuk pengurusan administrasi kependudukan itu semuanya gratis.</p>	<p>Sejak diterapkannya Progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, biaya pelayanan di kantor Desa Kajarharjo menjadi gratis. Baik itu dalam pengurusan KTP-El, dokumen diri maupun surat-surat lainnya</p>	<p>Terkait dengan biaya pelayanan informan DH menjelaskan:</p> <p>“Oh.. kita ndak tau, tetapi kalau pengurusan dari warga masyarakat sampek kesana itu tidak ada biaya alias gratis, untuk pengurusan administrasi kependudukan itu semuanya gratis. Sampun... ada lagi?.”</p> <p>Senada dengan informasi yang didapat, informan SH menjelaskan:</p> <p>“Kalau dulu itu KTP dengan KTP itu memang ada biaya tertentu, biaya administrasi. Kadang kala di desa itu masih dikenakan biaya, setelah di kecamatan juga di kenakan biaya itu dulu. Kalau sekarang sudah tidak lagi karena jamannya sudah mengikuti prosedur, dulu juga prosedur , cuman ya.... dulu itu belum ada 100% yang berlakuan undang-undang, sehingga sedikit banyak biaya administrasi di masing-masing instansi itu masih ada.”</p> <p>Sedangkan informasi dari informan SD ketika ditanyakan masalah biaya pengurusan mengatakan bahwasannya tidak ada biaya:</p> <p>PEN: Gak ada penarikan biaya?</p> <p>SD: Gak ada, gak ada.</p>	<p>Sejak tahun 2013 sudah dicanangkan bahwasannya semua pelayanan publik harus bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi geografis maupun ekonomi. Berdasarkan penjelasan dari informan DH dan informan SH biaya pengurusan KTP-El, dokumen diri maupun surat-surat lainnya sudah di gratiskan. Hal tersebut di benarkan dengan pengalaman dari informan SD dan informan MR ketika mereka mengurus kartu tanda penduduk elektronik.</p>
BP	<p>dulu itu belum ada 100% yang berlakuan undang-undang, sehingga sedikit banyak biaya administrasi di masing-masing instansi itu masih ada.</p>			
BP	<p>Gak ada, gak ada. Ya di jelaskan, tapi kan nantik gimana gak tau masih, dalam pengambilan KTP kan belum tau.</p>			
BP	<p>tidak, tidak usah. Gratis semua</p>			

			<p>PEN: Gak di jelaskan kalau pembuatannya gratis gitu?</p> <p>SD: Ya di jelaskan, tapi kan nantik gimana gak tau masih, dalam pengambilan KTP kan belum tau.</p> <p>Berdasarkan pengalaman mengurus dokumen diri, informan MR menjelaskan:</p> <p>PEN: tak usa majer mondekyeh jieh ka'? (tidak usah membayar kalau bikin seperti itu mas)</p> <p>MR: enjek tak usa, gratis kabbi (tidak, tidak usah. Gratis semua)</p>	
PL	<p>“Sebenarnya begini..smart kampung itu di harapkan oleh bupati bukan hanya dari desa, dari RT RW kepala dusun itu semua dari RT RW Kepala Dusun harus punya kecerdasan kan gitu ya...kecerdasan dalam pemberian pelayanan. Karena yang di maksud smart kampung disini adalah kampung yang cerdas, kampung yang bisa memberikan nuansa bagus bagi masyarakat.... Di dusun itu juga pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga.</p>	<p>Penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh petugas di Desa Kajarharjo sampai saat ini sudah sesuai dengan yang direncanakan atau di tetapkan oleh pemerintah, baik dari prosedur dan layanannya. Penambahan pelayanan malam juga melihat kondisi masyarakat setempat. Serta progam <i>smart</i> kampung juga mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan publik.</p>	<p>Informan ST menjelaskan pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Kajarharjo:</p> <p>“Sebenarnya begini..smart kampung itu di harapkan oleh bupati bukan hanya dari desa, dari RT RW kepala dusun itu semua dari RT RW Kepala Dusun harus punya kecerdasan kan gitu ya...kecerdasan dalam pemberian pelayanan. Karena yang di maksud smart kampung disini adalah kampung yang cerdas, kampung yang bisa memberikan nuansa bagus bagi masyarakat..... Termasuk juga balai desa. Di dusun itu juga pelayanannya diharapkan kepala dusun itu bisa menggunakan IT juga, jadi contohnya hp itu harus android kan seperti itu,, nanti ada misalnya pelayanan, nantinya pelayanan itu langsung dari,,dari anu sudah, dari dusun-dusun, atau ada yang</p>	<p>Berdasarkan penjelasan informan ST tentang pelayanan malam dan progam <i>smart</i> kampung yang dapat digunakan masyarakat untuk mengakses layanan publik yang disiapkan oleh pemerintah. Apalagi dengan kondisi masyarakat kurang mampu yang waktu bekerja mereka berbenturan dengan waktu penyelenggaraan layanan. hal tersebut juga di jelaskan oleh informan SH bahwasannya pelayanan malam itu memang cocok dengan kondisi masyarakat yang bekerja sebagai karyawan perkebunan. Akan tetapi informan SH juga</p>
PL	<p>dari dusun-dusun, atau ada yang tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya</p>			

	<p>di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msasyarakat itu nanti langsung ke kepolisian.</p>				
PL	<p>Diharapkan juga kampung itu di berikan tambahan pelayanan di malam hari masyarakat yang tidak bisa siang itu, jadi 24 jam lah itu. 24 jam itu bisa di layani itu, apalagi hal-hal yang sifatnya sangat <i>emergency</i>, sifatnya itu yang sangat penting, seperti saat sakit, ini smart kampung dalam bidang pelayanan.</p>				
PL	<p>karena kan harus merekam data, seperti retina mata, sidik jari, setiap orang kan beda-beda. Kecuali orangnya itu mau meminjamkan organ tubuhnya.</p>				
PL	<p>Menurut saya cukup memuaskan. Karena mereka sesuai prosedur yang sudah di tentukan oleh pemerintah.</p>				
PL	<p>Pelayanan malam itu juga bisa, bagus, karena menggunakan waktu-waktu luang yang penting pelayanan malam tidak mengganggu kegiatan keluarga, karena setelah jam kerja biasanya</p>				
				<p>tidak perlu ke desa sudah, jadi langsung ke kecamatan, seperti yang di desa salah satu contohnya SKCK, SKCK itu kan seharusnya di tanda tangani oleh kepala desa, camat dan polsek ya kepolisian, nah ini gak usah sudah, cukup di desa sini, tidak perlu ke kecamatan, masyarakat datang ke desa dengan membawa persyaratan-persyaratannya, itu nanti online itu sudah, pak camat itu tandangan lewat online, jadi msasyarakat itu nanti langsung ke kepolisian, ini lebih mempercepat, prosedurnya itu,,birokrasinya berkurang sudah, itu untuk pelayanan smart kampung,nah itu juga diharapkan juga kampung itu di berikan tambahan pelayanan di malam hari masyarakat yang tidak bisa siang itu, jadi 24 jam lah itu. 24 jam itu bisa di layani itu, apalagi hal-hal yang sifatnya sangat <i>emergency</i>, sifatnya itu yang sangat penting, seperti saat sakit, ini smart kampung dalam bidang pelayanan. Pelayanan pun sudah disampaikan dari RT RW Kepala Dusun itu, dari RT misalnya kan mengurus surat ke desa, RT sudah lengkap, RT sudah menyampaikan ini kelengkapannya ini ini ini, di harapkan seperti itu, sehingga nantik masyarakat itu tidak kembali lagi, sudah sampek di desa karena kurang persyaratan karena kurang kelengkapan kembali ke RT,</p>	<p>menjelaskan bahwasannya masyarakat juga mengerti bahwasannya malam hari merupakan waktu dimana bagi petugas layanan untuk bersama keluarga ataupun istirahat, sehingga jika tidak terlalu mendesak mending tidak mengganggu waktu mereka.</p>

	warga desa bisa istirahat.		<p>kembali ke RW atau kembali ke kepala dusun, nah harapannya kesana. Sehingga dengan pelayanan yang dari RT sudah lengkap semuanya, ke desa di anjurka seperti itu, jadi memberikan pelayanan yang cepat itu, yang birokrasinya tidak terlalu menghambat sehingga masyarakat itu terbebani, itu gunanya smart kampung, itu dari segi pelayanan. Kalau dari nuansa untuk di kantor, smart kampung itu diharapkan masyarakat itu masuk ke kantor desa nyaman, senang, seperti ini di depan taman trus ada tulisan kalau malam hari, termasuk ada wifi disini.”</p> <p>Kesesuaian layanan dengan yang sudah ditetapkan di benarkan oleh informan SH, beliau menjelaskan: “Menurut saya cukup memuaskan. Karena mereka sesuai prosedur yang sudah di tentukan oleh pemerintah.”</p> <p>Selain itu informan SH juga menjelaskan tentang pelayanan malam: “Pelayanan malam itu juga bisa, bagus, karena menggunakan waktu-waktu luang yang penting pelayanan malam tidak mengganggu kegiatan keluarga, karena setelah jam kerja biasanya warga desa bisa istirahat.”</p>	
SP	Kalau normal itu biasanya dari dispenduk ndak sampai satu bulan sudah selesai, cuman sekarang	Perbaikan yang dilakukan dengan adanya progam pelayanan terpadu satu pintu	Menurut keterangan dari informan DH menjelaskan: “Kalau normal itu biasanya dari	Berdasarkan penjelasan dari informan DH dan informan AK ketersediaan blanko yang

	karena logistik yang telat sampai detik ini blangko KTP belum dapat dari pusat itu agak lama, kemaren sudah mulai dari bulan 9 belum selesai sampek sekarang	tidak hanya pada kesederhanaan prosedur, biaya dan waktu. Akan tetapi juga dibagian sarana prasarana, terutama sarana dan prasarana yang ada di kantor untuk mendukung kinerja petugas layanan.	dispenduk ndak sampai satu bulan sudah selesai, cuman sekarang karena logistik yang telat sampai detik ini blangko KTP belum dapat dari pusat itu agak lama, kemaren sudah mulai dari bulan 9 belum selesai sampek sekarang, jadi biasanya gak lama, apalagi masyarakatnya kalau mau ngurus sendiri ke dispenduk, biasanya itu lebih cepet, disana itu pokoknya kalau yang bukan nganu mas ya, pemula, pemula itu itungannya habis rekam, rekam sekarang itu namanya pemula jadi proses konsolidasi ke pusat itu agak lama, minimal 15 hari atau atau 20 hari. Tapi kalau yang sudah pernah rekam ikut masal dulu, sekarang tinggal ngajukan itu prosesnya lebih cepet jadi proses konsolidasinya sudah jadi.”	menghambat proses pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, karena dari pusat tidak kunjung di distribusikan ke setiap daerah. Hal tersebut juga senada dengan penjelasan dari informan MR yang mengurus pergantian data pada kartu tanda penduduk elektroniknya. Sedangkan untuk sarana dan prasarana di kantor desa untuk penunjang pelayanan sudah dapat dikatakan cukup, seperti yang di jelaskan oleh informan ST yang pada saat itu melakukan perbaikan untuk memperindah taman Kantor Desa Kajarharjo.
SP	Kalau dari nuansa untuk di kantor, smart kampung itu diharapkan masyarakat itu masuk ke kantor desa nyaman, senang, seperti ini di depan taman trus ada tulisan kalau malam hari, termasuk ada wifi disini.			
SP	Jadi itu, masuk kesini itu seneng, masyarakat itu seneng santai duduk disini, kan pada dasarnya yang namanya pelayanan itu tidak hanya surat, masyarakat itu disini ingin duduk santai, rasa nyaman, menghilangkan rasa jenuh itu kan sudah memberikan pelayanan itu yang di maksud smart kampung seperti itu.			
SP	Kalau masalah itu, masalah KTP yang ada masa berlakunya itu, menurut informasi dari dispenduk masa berlakunya itu di abaikan dulu sampai blangko yang digunakan untuk membuat KTP itu ada. Kan blangkonya itu ndak ada.		Selain itu informan AK juga menjelaskan: “Kalau masalah itu, masalah KTP yang ada masa berlakunya itu, menurut informasi dari dispenduk masa berlakunya itu di abaikan dulu sampai blangko yang digunakan untuk membuat KTP itu ada. Kan blangkonya itu ndak ada.”	
SP	Setiap kecamatan itu ada, ada yang 2 juga. Bahkan di kadang di taruh di desa lagi mas...		Permasalahan tersebut juga senada dengan yang di jelaskan oleh informan MR ketika ditanyakan masalah blanko KTP-El: “Yeh ruah, negereh melarat cong. (ya	
SP	ya itu... negara miskin mas			

			itu... negara miskin mas).”	
KP	Kalau dari pusat itu hanya sebatas memberi penjelasan..kayak apa ya... seperti tata cara gitu ya, jadi nanti kita yang sosialisasi ke perangkat desanya.	Petugas pelayanan yang ada di Kantor Desa Kajarharjo untuk saat ini sudah bisa dikatakan cukup, mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Sehingga masyarakat dapat menerima layanan dengan baik. Hanya saja ada kelemahan di bagian RT.	Menurut informan DH tentang pelatihan bagi petugas pelayanan menjelaskan: “Kalau dari pusat itu hanya sebatas memberi penjelasan..kayak apa ya... seperti tata cara gitu ya, jadi nanti kita yang sosialisasi ke perangkat desanya.”	Pelatihan bagi petugas pelayanan pada dasarnya memang dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan. Berdasarkan penjelasan dari informan DH Dan informan AK belum pernah ada pelatihan untuk petugas layanan, sehingga mereka harus belajar secara otodidak di lapangan secara langsung dengan mengacu pada prosedur yang sudah ditetapkan. Hal ini yang membuat berkurangnya kualitas layanan yang diperuntukkan kepada masyarakat. Sedangkan informan ST menjelaskan hambatan lain dari pelayanan adalah kurang mempunyainya SDM pada tingkat RT, sehingga sosialisasi kepada masyarakat sangat kurang. Hal tersebut juga senada dengan penjelasan informan SH tentang sosialisasi pada masyarakat. Kurangnya sosialisasi tersebut membuat masyarakat tidak mengetahui akan progam-progam yang ada. Akan tetapi untuk petugas yang memberi layanan sudah
KP	Untuk sekarang pendamping adanya di sektor add. Untuk pelayanan hanya sekedar sosialisasi dari pihak kecamatan.		Senada dengan informan DH, informan AK menjelaskan: “Ndak ada pelatihan, Cuma ada surat pengantar saja, kalau sekarang kan kita Cuma bisa mengantar, apalagi yang data blong harus dengan orang yang bersangkutan dengan membawa data yang lengkap.”	
KP	Kalau pelayanan ini yang banyak bermasalah itu sebenarnya itu dari SDMnya, SDM RT yang masih mulai dulu yang usianya sudah diatas 50 th.		Selain itu juga informan ST menjelaskan tentang kelemahan di aparaturnya desa: “Kalau pelayanan ini yang banyak bermasalah itu sebenarnya itu dari SDMnya, SDM RT yang masih mulai dulu yang usianya sudah diatas 50 th, itu kadang kala pak RT itu kurang memberikan kepada masyarakat sosialisasi kurang, kalau sekarang ini persyaratannya ini kurang, sehingga kadang-kadang masyarakat sudah sampek ke kepala dusun, kembali lagi ke RT, ada yang sudah sampek ke desa kembali lagi ke RT, karena memang RT itu ada memang sebagian yang SDMnya itu masuk jaman dulu, nah	
KP	Ya.. saya katakan lagi bahwa SDMnya yang masih perlu adanya pelatihan-pelatihan, itu adalah tingkat RT,			
KP	Kan kemaren itu kendala di setiap desa itu ada di RT. Disini itu setiap 6 bulan sekali diadakan rapat kordinasi RT RW Kepala Dusun. Itu mengenai penyampaian progam-progam, trus lagi apa sih tugas RT, salah satunya itu RT sosialisasi kepada lingkungan, nah itu banyak RT yang sampai sekarang tidak melakukan. Padahal di setiap RT itu ada arisan, ada kelompok-kelompok arisan baik muslimat, kifayah atau arisan-arisan apalah itu sebenarnya pak RT disana itu bisa menyampaikan sosialisasinya,			

<p>Cuma karena seperti tadi itu, RT yang SDMnya memang sudah usia seperti itu, itu di sampaikan ada rasa malas, lupa, sehingga progam desa terkait dengan pelayanan, kegiatan pembangunan, apa saja sudah itu lambat sampek ke masyarakat, tapi kami tetep menyampaikan ke kepala dusun, karena kepala dusun itu khususnya ya kalau di gunung raung itu belum, di dusun tegal gondo, karang anyar sama jati pasir ini 1 bulan sekali itu pak RT kumpul kordinasi. Kalau dengan kumpul itu kan enak dalam memberikan sosialisiasi kepada lingkungan, jadia dengan adnaya sosialisai lingkungan itu nyaman. Memang kendalanya disitu mas... progam yang ada di desa itu berhentinya di situ di RT. Saya sering menyampaikan di pengajian-pengajian bahwasannya pelayanan, masyarakat harus melengkapi kependudukan, seperti KTP, KK, akte kelahiaran misalnya, tapi masyarakat itu kadang-kadang menganggap KTP itu dianggap "saya itu gak mau kemana-mana" seperti itu. Nah ini yang kesadaran ini yang perlu disampaikan, tapi alhamdulillah sekarang ini masyarakat dengan adanya ajuan E-KTP kemarin, setiap kepengurusan</p>		<p>kendalanya itu. Jadi itu kalau soal persyaratan itu yang banyak di desa Kajarharjo itu kesulitan mengenai nganu..yang banyak ngurus surat nikah tidak punya itu yang banyak masalah itu, surat nikahnya tidak punya itu. Kalau permasalahan di kantor itu semuanya tidak ada.”</p> <p>Selain itu informan ST juga menjelaskan: “Ya.. saya katakan lagi bahwa SDMnya yang masih perlu adanya pelatihan-pelatihan, itu adalah tingkat RT, kalau RW sudah banyak yang berubah, kepala dusun itu sudah mengerti IT, apalagi di staf-staf di kaur-kaur itu sudah tidak bermasalah mas..memang yang mejadi perhatian saya kalau di bagian perangkat desa itu di RT, hanya itu. Kalau SDM di masyarakat ini sekarang sudah semuanya sudah bagus, banyak yang cerdas.”</p> <p>Lebih lanjut informan ST menjelaskan tentang macetnya progam-program yang ada di desa: “Kan kemaren itu kendala di setiap desa itu ada di RT. Disini itu setiap 6 bulan sekali diadakan rapat kordinasi RT RW Kepala Dusun. Itu mengenai penyampaian progam-program, trus lagi apa sih tugas RT, salah satunya itu RT sosialisasi kepada lingkungan, nah</p>	<p>mulai menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat.</p>
---	--	---	---

	itu harus E-KTP masyarakat itu berusaha untuk membuat E-KTP itu,		
KP	Ndak ada pelatihan, Cuma ada surat pengantar saja, kalau sekarang kan kita Cuma bisa mengantar, apalagi yang data blong harus dengan orang yang bersangkutan dengan membawa data yang lengkap.		
KP	Kedepan harapan saya, sosialisasi E-KTP baik ee yang sudah mengurusinya ataupun yang belum mengurusinya itu akan lebih di sosialisasikan, dengan harapan mereka rata-rata bangsa Indonesia ngerti administrasi walaupun keterbatasan pendidikan, sehingga pengalaman pun bisa jadi.		
KP	Ada, sosialisasi E-KTP itu yang jelas lewat edaran, tidak disosialisasikan langsung oleh kepala desa setiap ada pembuatan KTP. Ada pula yang di siarkan oleh kepala desa di waktu-waktu tertentu, contohnya di siarkan di pengajian, pada saat pengajian bapak kepala desa di undang juga sedikit banyak menyinggung masalah E-KTP, kalau khusus untuk ke desa-desa itu tidak ada, yang ada lewat edaran-edaran tertentu, yang seakan-akan cuma orang tertentu saja yang bisa membaca yang bisa mengerti,		itu banyak RT yang sampai sekarang tidak melakukan. Padahal di setiap RT itu ada arisan, ada kelompok-kelompok arisan baik muslimat, kifayah atau arisan-arisan apalah itu sebenarnya pak RT disana itu bisa menyampaikan sosialisasinya, Cuma karena seperti tadi itu, RT yang SDMnya memang sudah usia seperti itu, itu di sampaikan ada rasa malas, lupa, sehingga progam desa terkait dengan pelayanan, kegiatan pembangunan, apa saja sudah itu lambat sampek ke masyarakat, tapi kami tetep menyampaikan ke kepala dusun, karena kepala dusun itu khususnya ya kalau di gunung raung itu belum, di dusun tegal gondo, karang anyar sama jati pasir ini 1 bulan sekali itu pak RT kumpul kordinasi. Kalau dengan kumpul itu kan enak dalam memberikan sosialiasasi kepada lingkungan, jadia dengan adnaya sosialisai lingkungan itu nyaman. Memang kendalanya disitu mas.... progam yang ada di desa itu berhentinya di situ di RT. Saya sering menyampaikan di pengajian-pengajian bahwasannya pelayanan, masyarakat harus melengkapi kependudukana, seperti KTP, KK, akte kelahiran misalnya, tapi masyarakat itu kadang-kadang menganggap KTP itu dianggap "saya itu gak mau kemana-mana"

	kadang kala yang tidak bisa mengerti itu ya sudah tidak tahu permasalahannya.		seperti itu. Nah ini yang kesadaran ini yang perlu disampaikan, tapi alhamdulillah sekarang ini masyarakat dengan adanya ajuan E-KTP kemarin, setiap kepengurusan itu harus E-KTP masyarakat itu berusaha untuk membuat E-KTP itu.”	
KP	Ramah.		Informan SH menjelaskan tentang dilakukannya sosialisasi kedepannya: “Kedepan harapan saya, sosialisasi E-KTP baik ee yang sudah mengurus ataupun yang belum mengurus itu akan lebih di sosialisasikan, dengan harapan mereka rata-rata bangsa Indonesia ngerti administrasi walaupun keterbatasan pendidikan, sehingga pengalaman pun bisa jadi.”	
AM	Kalau masalah tidak bisa akses itu, bagi masyarakat yang tidak punya KTP mas, yang jelas mereka sudah tidak bisa mengurus surat-surat di desa, karena kita disini dalam setiap pengurusan harus disertai fotocopy KTP, seperti SKCK, surat kematian, dan surat yang lain. Kalau bantuannya masyarakat tidak bisa dapet BLT, terus lagi bagi yang layak dapet sembako mereka tidak bisa, karena kita cek lewat KTP sama KK mas. Kan dilihat juga mas jumlah keluarganya.	Bantuan sosial yang disiapkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat miskin membutuhkan dokumen diri sebagai persyaratannya. Bantuan yang disiapkan oleh pemerintah seperti beras kesejahteraan (RASTRA), BPJS dan BLT yang sekarang berubah menjadi Progam Keluarga Harapan (PKH).	Kegunaan dokumen diri dalam akses bantuan sosial dijelaskan dalam pendapat ST: Kalau masalah tidak bisa akses itu, bagi masyarakat yang tidak punya KTP mas, yang jelas mereka sudah tidak bisa mengurus surat-surat di desa, karena kita disini dalam setiap pengurusan harus disertai fotocopy KTP, seperti SKCK, surat kematian, dan surat yang lain. Kalau bantuannya masyarakat tidak bisa dapet BLT, terus lagi bagi yang layak dapet sembako mereka tidak bisa, karena kita cek lewat KTP sama KK mas. Kan dilihat	Berdasarkan penjelasan dari informan ST dan informan SH dokumen diri yang dimiliki oleh masyarakat merupakan salah satu alat atau pintu untuk mengakses program-program bantuan sosial yang disiapkan oleh pemerintah. Sehingga ketika masyarakat tidak memiliki dokumen diri secara otomatis mereka tidak bisa mengakses program-program kesejahteraan tersebut. oleh karena itu proses pembuatan dokumen diri yang masuk
AM	Yang saya bantu itu karyawan saya,			

	<p>karena dikebun itu kan ada progam BPJS, jadi saya nyuruh untuk buat BPJS itu, tapi dia tidak bisa buat karena tidak punya KTP yang baru. Yaudah tak suruh buat KTP dulu tapi saya bantu dalam pengurusannya.</p>		<p>juga mas jumlah keluarganya.</p>	<p>dalam progam pelayanan terpadu satu pintu merupakan progam yang mendukung terhadap kesejahteraan karena memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen diri tersebut.</p>
<p>AM</p>	<p>Itu lagi, saya kan kemaren ngurusin KTP mau bikin rekening sama BPJS, kemaren itu kan dikasih tau sama pak mandor kalo karyawan seperti saya dapat BPJS, buat jaga-jaga kalau ada apa-apa pas kerja. Tapi saya gak bisa ngurusin karena gak punya KTP yang baru.</p>		<p>Selain itu juga informan SH juga menjelaskan tentang kegunaan dokumen diri khususnya KTP-El: Yang saya bantu itu karyawan saya, karena dikebun itu kan ada progam BPJS, jadi saya nyuruh untuk buat BPJS itu, tapi dia tidak bisa buat karena tidak punya KTP yang baru. Yaudah tak suruh buat KTP dulu tapi saya bantu dalam pengurusannya.</p>	
<p>AM</p>	<p><i>olle le', sabannah ruah bik pak RT nah e pentah KTP bik KK, ngabelennah gebei makle olle sembako, yeh ebegi bik sengkok le'.</i> (dapat dek. Dulu itu sama pak RTnya di minta KTP sama KK, bilangnyanya buat biar dapat</p>		<p>Senada dengan itu informan SD dan MR mengungkapkan tentang kegunaan dokumen diri: Itu lagi, saya kan kemaren ngurusin KTP mau bikin rekening sama BPJS, kemaren itu kan dikasih tau sama pak mandor kalo karyawan seperti saya dapat BPJS, buat jaga-jaga kalau ada apa-apa pas kerja. Tapi saya gak bisa ngurusin karena gak punya KTP yang baru.</p> <p><i>olle le', sabannah ruah bik pak RT nah e pentah KTP bik KK, ngabelennah gebei makle olle sembako, yeh ebegi bik sengkok le'.</i> (dapat dek. Dulu itu sama pak RTnya di minta KTP sama KK, bilangnyanya buat biar dapat beras kesejahteraan, ya dikasih sama saya).</p>	



Lampiran 5



Kondisi loket pelayanan



Kondisi ruang tunggu



Wawancara dengan informan ST



Wawancara dengan informan DH



Wawancara dengan informan SH



Wawancara dengan informan MR



Wawancara dengan informan SD

Lampiran 6

Surat Permohonan Ijin dari Lembaga Penelitian Universitas Jember

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
e-Mail : penelitian.lernlit@unej.ac.id

Nomor : 2010/UN25.3.1/LT/2016 06 Desember 2016
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banyuwangi
di -
BANYUWANGI

Memperhatikan surat dari Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor: 4447/UN25.1.2/LT/2016 tanggal 2 Desember 2016, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Moh. Rizqi Agusta / 130910301021
Fakultas / Jurusan : FISIP / Ilmu Kesejahteraan Sosial
Alamat : Jl. Brantas 25 No. 232 Jember / No. Hp. 085941248917
Judul Penelitian : Implementasi Program One Stop Service (Pelayanan Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)
Lokasi Penelitian : Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi
Lama Penelitian : Dua Bulan (06 Desember 2016 – 06 Februari 2017)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.
Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.


Kepala Lembaga Penelitian,
Dr. Zainuri, M.Si
NIP 196403251989021001

Tembusan Kepada Yth. :
1. Dekan FISIP Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip


CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 7

**Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Bangkesbangpol Kabupaten
Banyuwangi**



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan KH. Agus salim No 109 Telp. 0333-425119
B A N Y U W A N G I 68425

Banyuwangi, 27 Desember 2016

Nomor : 072/1204/REKOM/429.204/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada :
Yth. 1. Camat Kalibaru
2. Kepala Desa Kajarharjo

Di
BANYUWANGI

Menunjuk Surat : Sekretaris Lembaga Penelitian Universitas Jember
Tanggal : 06 Desember 2016
Nomor : 2010/UN25.3.1/LT/2016
Maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada:
Nama : MOH. RIZQI AGUSTA
NIM : 130910301021

Bermaksud melaksanakan Penelitian :

Judul : Implementasi Program One Stop Servis (Pelayanan Satu Pintu) pada Masyarakat Miskin (Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru)

Tempat : Desa Kajarharjo Kec. Kalibaru Kab. Banyuwangi
Waktu : 27 Desember 2016 s/d 27 Februari 2017

Sehubungan dengan hal tersebut apabila tidak mengganggu kewenangan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif.
3. Melaporkan hasil dan sejenianya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian untuk menjadi maklum.

An. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BANYUWANGI**
Kabid Bina Ideologi, Pembauran dan Wawasan Kebangsaan


Drs. TRI WIDODO, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19601014 199103 1 007

Tembusan:
Yth. Sekretaris Lembaga Penelitian Universitas Jember

Lampiran 8

Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI**
KECAMATAN KALIBARU
KEPALA DESA KAJARHARJO
Jalan Kusuma No. 04 Telepon (0333) 897637
Http://Banyuwangikab.go.id Http://Kajarharjo.desabanyuwangi.com Email: desakajarharjo@gmail.com

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Jember
Di
Jember

Dengan ini kami memberitahukan bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : Moh. Rizqi Agusta
NIM : 130910301021
Alamat : Jl. Brantas 25 no. 232B
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah selesai melaksanakan penelitian tentang " Implementasi Progam *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi. waktu pelaksanaan 27 Desember 2016 s/d 27 Februari 2017.

Kajarharjo, 27 Pebruari 2017
Kepala Desa Kajarharjo
KEPALA DESA
KAJARHARJO
KEC. KALIBARU
Kabupaten Banyuwangi
Des. SUHARTO