BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Kelurahan cigugur Tengah Kota Cimahi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Dinas Daerah Kota Cimahi adalah kantor teknis yang melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Kelurahan Merupakan salah satu lembaga teknis Sebagai instansi yang di beri wewenang dan bertanggung jawab, dalam pelayanan yang memiliki visi, misi, strategi dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya dengan memanfaatkan Informasi dan Teknologi.

Fungsi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan dilaksanakan oleh kelurahan cigugur Tengah sebagai instansi pemerintah yang dekat dengan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan sistem informasi kelurahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima di setiap kelurahan. Sebelum adanya pelayanan Simkel, pembuatan pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan di kelurahan Cigugur Tengah membutuhkan waktu yang lama. Hal ini karena pelayanan yang dilakukan secara manual dan tidak adanya teknologi yang mendukung kinerja aparaturnya, dengan adanya pelayanan Simkel hanya memerlukan waktu 5 menit dalam pembuatan satu jenis surat keterangan.

Keberhasilan pelayanan Simkel tidak terlepas dari aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dan adanya partisipasi dari masyarakat yang bersangkutan. Salah satu wujud dari rasa tanggung jawabnya adalah dengan adanya sikap yang mendukung terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Kota Cimahi sebagai bagian dari Pemerintah daerah harus mampu memberikan perhatian khusus terhadap penduduknya, baik dari segi pelayanan maupun dari segi pemberdayaan yang dapat menunjang kehidupan masyarakatnya.

3.1.1.1 Visi dan Misi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

visi yang ingin dicapai oleh kelurahan cigugur tengah bersama masyarakat tetap mengacu pada visi kota cimahi yaitu **:"Dengan Iman Dan Taqwa, Optimis Dan Cerdas, Mewujudkan Kota Cimahi Yang Maju, Agamis, Nyaman, Tertib, Aman Dan Produktif"**. namun demikian, secara spesifik visi untuk kelurahan cigugur tengah yaitu: **"Mewujudkan Kesejahteraan Dan Kemandirian Masyarakat Melalui Pembangunan Partisipatif"**.

Dalam mewujudkan Visi tersebut, Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi mempunyai 5 (lima) Misi yaitu:

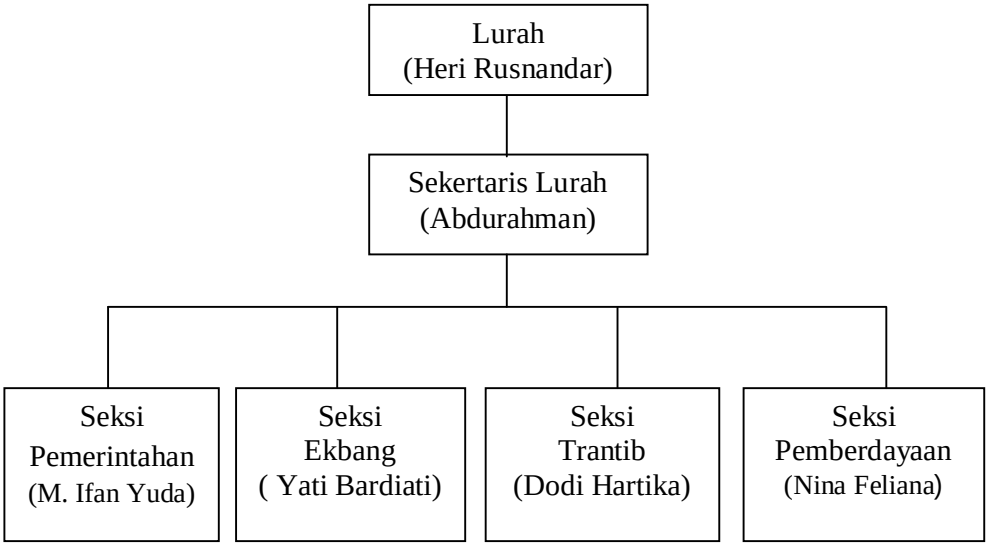
1) Penguatan lembaga kemasyarakatan.
2) Meningkatkan profesionalisme aparatur kelurahan.
3) Meningkatkan perekonomian dan daya beli masyarakat.
4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana pendidikan.
5) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
6) Melaksanakan penataan kawasan.

Berdasarkan di atas, visi dan misi merupakan sasaran yang dicapai oleh kelurahan cigugur tengah, Yang dimaksud ”Kesejahteraan” sebagaimana visi tersebut di atas yaitu mengacu pada visi Kota Cimahi yaitu masyarakat yang maju khususnya dalam penggunaan teknologi dengan penerapan aplikasi Simkel, agamis, dan produktif dengan kondisi lingkungan yang aman, tertib dan nyaman.Sedangkan ”kemandirian” yaitu kondisi di mana masyarakat memiliki kemampuan secara swadaya memenuhi kebutuhan dasar dalam kehidupannya terutama di bidang ekonomi, pendidikan dan kesehatan. Adapun ”pembangunan partisipatif” yang dimaksud adalah proses di mana kegiatan pembangunan baik fisik maupun non fisik dilaksanakan melalui pemberdayaan masyarakat yang dimulai sejak perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pemanfaatan hasil-hasil kegiatan.

3.1.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Struktur Organisasi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 dapat dilihat pada Gambar berikut ini:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi



Sumber: Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 11 Tahun 2008

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008, Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi terdiri dari:

1. Lurah
2. Sekertaris Lurah
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
5. Seksi Pemberdayaan
6. Seksi Trantib

Lurah merupakan orang yang memimpin suatu kelurahan yang dibantu oleh perangkat kelurahan yaitu sekertaris lurah dan seksi-seksi dibagian kelurahan. Pelayanan pembuatan surat keterangan melalui Simkel dapat dilayani dibagian Seksi pemberdayaan dan trantib.

3.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 11 Tahun 2008 pasal, mempunyai tugas pokok "mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota".

Fungsi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 11 Tahun 2008 , menyelenggarakan fungsi:

a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
b. pemberdayaan masyarakat
c. pelayanan masyarakat
d. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

1. Tupoksi Lurah

Tugas Pokok:

Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota.

Fungsi:

a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
b. Pelaksanaan kegaitan ekonomi dan pembangunan;
c. Pelaksanaan kegaitan perberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat;

d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

e. Pelaksanaan kegiatan ke-Tata Usahaan.

2. Tupoksi Sekertariat Lurah

Tugas Pokok:

Membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ke-Tata Usahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Fungsi:

a. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah;

b. Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah;

c. Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan;

d. Pelaksaanaan pengurusan administrasi kepegawaian;

e. Pengelolaan administrasi keuangan;

f. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan kerumahtanggan kelurahan;

g. Penyelenggaraan rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara kedinasan lainnya diluar kegiatan yang telah tercakup dalam seksi lain.

3. Tupoksi Pemerintahan

Tugas Pokok:

Membantu Lurah melaksanakan pembinaan pemrintahan kelurahan, dan pembinaan rukun warga.

Fungsi:

a. Penyusunan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan;

b. Pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan;
c. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan
d. Pengumpulan dan pengolahan data administrasi pemerintahan
e. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Lingkungan, Ketua RW dan Ketua RT;
f. Pelaksanaan administrasi pertanahan;
g. Pelaksanaan fasilitsi kegiatan dalam rangka pemilihan Kepala Daerah dan Pemilihan Umum;
h. Pelaksanaan evaluasi dan pengendalian penyenggaraan pemerintahan kelurahan;
i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Tupoksi Ekonomi dan Pembangunan

Tugas Pokok

Membantu Lurah dalam melaksanakan Pengendalian, pembinaan ekonomi pembangunan, koperasi dan UMKM serta pembangunan partisipasi masyarakat.

Fungsi:

a. Pemberian pelayanan kepada maysarakat di bidang ekonomi dan pembangunan;
b. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan ekonomi pembangunan serta swadaya masyarakat;
c. Perencanaan pembangunan fisik baik program kelurahan maupun atas prakarsa masyarakat;

d. Pelakasanaan pembinaan terhadap koperasi, UMKM dan Lembaga Keuangan Mikro formal maupun lembaga keuangan pembiayaan informal;
e. Memfasilitasi pelaksanaan pembinaan pengelolaan lingkungan hidup.

5. Tupoksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat

Tugas Pokok:

Membantu Lurah dalam menyiapkan bahan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat

Fungsi:

a. Penyusunan Program Pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat;
b. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi dan pembangunan;
c. Penyusunan rencana program dan kegiatan dalam rangka pemberdayaan masayarakat dan kesejahteraan rakyat;
d. Pengkoordinasian upaya pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat;
e. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat;
f. Pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap kegiatan-kegiatan Pemberdayaan Masyatakat dan Kesejahteraan Rakyat.

6. Tugas Pokok Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugas Pokok:

Membantu Lurah melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan perlindungan masyarakat.

Fungsi:

a. Penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
b. Penyelenggaraan penegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, Keputusan Kepala Daerah dan Peraturan Perundang-undangan lainnya di kelurahan;
c. Pelaksanaan pembinaan dan perlindungan kepada masyarakat dan anggota LINMAS di Kelurahan;
d. Pelaksanaan penertiban terhadap gangguan sosial;
e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa Kinerja aparatur perlu dideskripsikan dengan jelas yaitu dengan adanya tugas dan fungsi pelaksaan uraian tugas yang dimaksud adalah pelayanan Simkel. Bagian yang melaksanakan pelayanan Simkel adalah aparatur bagian seksi pemberdayaan yang mempunyai tugas dan wewenang dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan melalui Simkel, sesuai dengan bidang dan bagiannya agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan pekerjaan.

3.1.2 Gambaran Umum Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Sistem Informasi Kelurahan merupakan aplikasi yang dipergunakan untuk membantu dalam menangani pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan

pembuatan Surat Keterangan yang ada di kelurahan Kota Cimahi. Pada bulan oktober Tahun 2010, Kota Cimahi telah melakukan rintisan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan secara efektif kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di kelurahan khususnya di kelurahan Cigugur Tengah sehingga kebutuhan masyarakat akan kepuasan pelayanan dapat terpenuhi.

3.1.2.1 Kegunaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Penyelenggaraan Simkel bertuuan untuk mempercepat proses pelayanan, sebelum terbangunnya database Simkel, proses pelayanan dalam pembuatan surat keterangan harus membuat ke kelurahan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Terdapat banyak hambatan selain waktu banyaknya masyarakat yang membuat surat keterangan membuat para aparatur kewalahan karena kurangnya tenaga ahli sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Untuk tahap awal pengembangan aplikasi ini, pelayanan-pelayanan yang disediakan adalah jenis Surat Keterangan yang ada di Seksi Pemberdayaan dan Seksi Ketentraman Dan Ketertiban. Jenis-jenis Surat Keterangan tersebut yaitu :

a. Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Rumah Sakit;

b. Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Sekolah;

c. Surat Keterangan Nikah;

d. Surat Keterangan Belum Menikah;

e. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah;

f. Surat Keterangan Menunaikan Ibadah Haji;

g. Surat Keterangan Janda;

h. Surat Keterangan Izin Keramaian;

i. Surat Pengantar SKCK;

j. Surat Keterangan Bersih Diri.

Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis web (*web based*) sehingga memberikan kemudahan pada saat instalasi dan perawatan sistem karena tidak perlu melakukan instalasi di komputer *client*. Arsitektur *client/server* pada aplikasi ini mendukung kestabilan sistem pada banyak *client* dengan pemakaian secara bersamaan. Aplikasi Simkel juga dilengkapi dengan sistem keamanan dengan pengaturan hak akses pada masing-masing user sehingga keamanan data akan terjamin.

3.1.2.2 Spesifikasi *Server* dan *Client*

Komputer Server Spesifikasi Perangkat Keras:

1. Processor : Intel Pentium 4 3.0 GHz
2. RAM : 1 GB
3. Hardisk : 80 GB
4. VGA : AGP 32 MB
5. LAN Card : 10/100 Mbps
6. CD/DVD Drive

Spesifikasi Aplikasi Pendukung: Aplikasi Web Server (Apache, MSSQL Server, PHP). Untuk mempermudah gunakan aplikasi yang sudah ada dalam satu paket seperti XAMPP, WAMP Server dan lain sebagainya. Spesifikasi Sistem Operasi Microsoft Windows Server 2003 SP 2, Microsoft Windows XP. Komputer Client Spesifikasi Perangkat Keras:

1. Processor : Intel Pentium
2. RAM : 512 MB
3. Hardisk : 40 GB
4. VGA : AGP 32 MB
5. LAN Card : 10/100 Mbps
6. CD/DVD Drive
7. Spesifikasi Aplikasi Pendukung Web Browser (Mozilla Firefox).

3.1.2.3 Cara Mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Untuk memulai aplikasi Simkel, buka web browser yang ada pada komputer *client* (gunakan web browser Mozilla Firefox). Pada address bar ketikan alamat URL untuk aplikasi ini yaitu *http://simkel.cimahikota.go.id.* Kemudian tekan enter. Tampilan yang pertama kali muncul jika aplikasi ini dijalankan seperti yang terlihat pada gambar berikut:

Gambar 3.2
Form Login



Sumber: Dokumen KPPDE Kota Cimahi Tahun 2010

Pertama-tama aparatur kelurahan memasukkan *User ID* atau identitas pengguna yang telah terdaftar dan tersimpan di database. Masukkan password dari *User ID* yang telah dimasukkan. Lalu akan muncul menu seperti berikut:

a. Menu Halaman Utama
b. Surat Keterangan
c. Menu Referensi
d. Menu Laporan
e. Menu Tools
f. Menu Logout

Setelah proses login berhasil maka *user* akan dihadapkan pada tampilan Menu Utama. Setelah muncul tampilan menu utama maka aparatur mengisi jenis surat keterangan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

3.1.2.4 Menu Utama Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Menu utama merupakan tampilan yang pertama kali muncul setelah proses *login* berhasil. Dari menu utama inilah menu-menu transaksi berada. Pada Menu Utama ini terdapat beberapa menu dan sub menu, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3.3
Form menu



Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

Seperti terlihat pada Gambar di di atas, pada Form Menu Utama ini terdapat beberapa menu. Menu utama merupakan tampilan yang pertama kali muncul setelah proses *login* berhasil, dari menu utama inilah menu-menu transaksi berada. Pada Menu Utama ini terdapat beberapa menu dan sub menu, yaitu Menu Halaman Utama merupakan menu pendukung yang digunakan untuk menampilkan halaman utama aplikasi ini. Menu tersebut mempunyai menu yaitu:

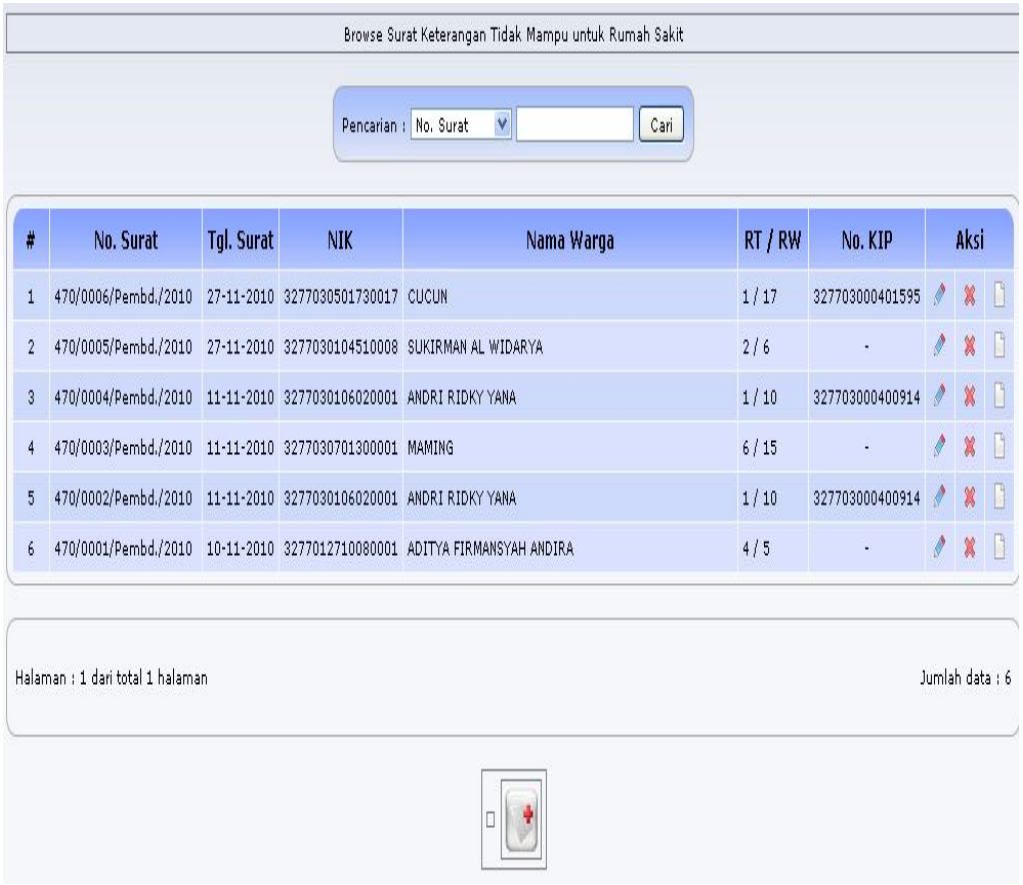
1. Form Simkel

Form adalah media untuk melakukan proses manipulasi data. Proses penambahan data, modifikasi data dan penghapusan data dapat dilakukan dengan menggunakan form ini. Sebuah form terdiri dari kumpulan atribut (*field)* dan tombol. Ada beberapa *field* yang sifatnya wajib diisi dan ada pula yang bersifat pilihan (*optional).* Field-field ini juga ada yang terisi otomatis dan ada yang diisi manual oleh pengguna .

2. Form Pencarian Data

Form pencarian data digunakan untuk melakukan pencarian data yang diinginkan. Terdapat beberapa fungsi yang ada pada form ini. Dalam melakukan proses pencarian ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:

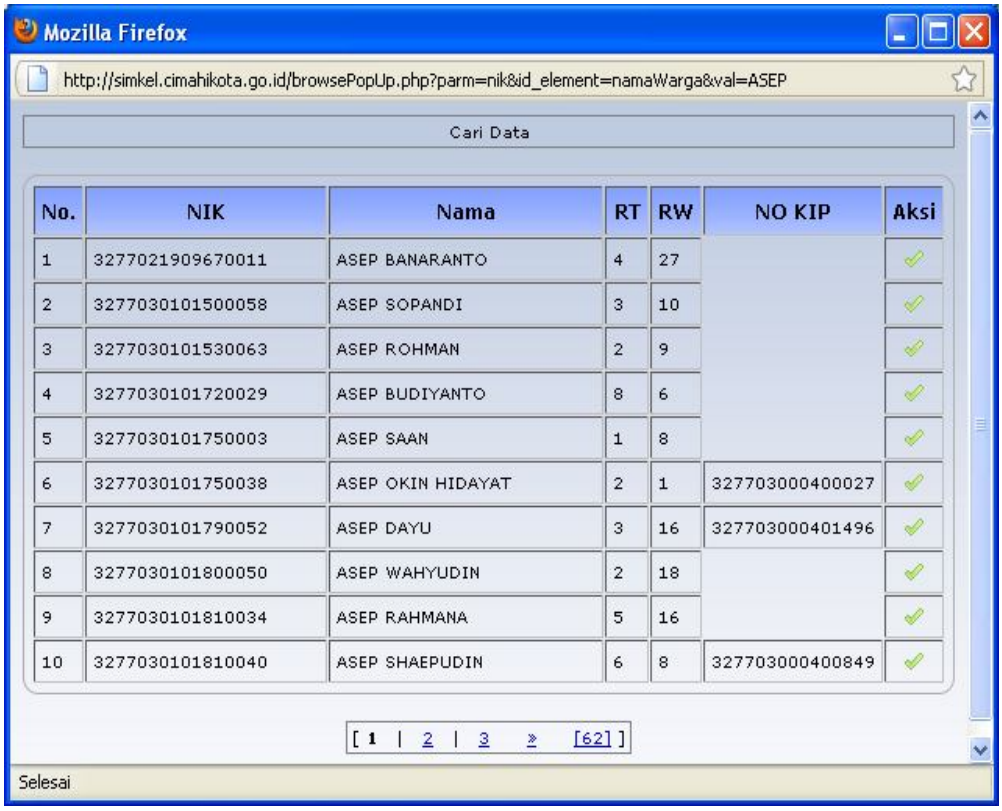
Gambar 3.4
Form Browse



Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

Seperti yang terlihat pada gambar di atas untuk mencari data seseorang yaitu dengan memasukan no surat atau no induk penduduk. Maka dengan otomatis sistem akan mencari data yang dibutuhkan dengan cepat. Selanjtunya akan muncul form seperti gambar berikut:

Gambar 3.5
Form Pencarian Data



Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

Masukkan kriteria pencarian yang terdapat pada form induk. Pada pencarian data penduduk parameter yang dimasukkan bisa berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau nama pemduduk. Setelah form pencarian muncul, pilih salah satu dari data yang diinginkan. Setelah mendapatkan data masyarakat kemudian klik menu surat keterangan, lalu pilih jenis surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3.1.2.5 Surat Keterangan

Menu Surat Keterangan merupakan menu yang berisi sub menu-sub menu transaksi pengelolaan atau pembuatan surat keterangan. Terdapat dua

pengelompokkan pembuatan surat keterangan yaitu Pemberdayaan dan Trantib yang merupakan representasi seksi yang ada di kelurahan.

1. Sub Menu Pemberdayaan terdiri dari :

Tabel 3.1
Sub Menu Pemberdayaan

Tidak Mampu untuk Rumah Sakit	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk pengajuan keringanan biaya pengobatan ke rumah sakit.
Tidak Mampu untuk Sekolah	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat KeteranganTidak Mampu (SKTM untuk pengajuan keringanan biaya ataupun pengajuan beasiswa ke sekolah.
Andon Nikah	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Andon Nikah.
Belum Menikah	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah.
Belum Punya Rumah	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah sendiri.
Ibadah Haji	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Menunaikan Ibadah Haji sebagai persyaratan administrasi.
Janda	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Berstatus Janda

Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, menu pemberdayaan terdiri dari surat keterangan tidak mampu untuk rumah sakit dan sekolah, surat keterangan andon nikah, belum menikah, belum punya rumah, ibadah haji dan surat keterangan janda. Surat keterangan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah.

2. Sub Menu Trantib terdiri dari :

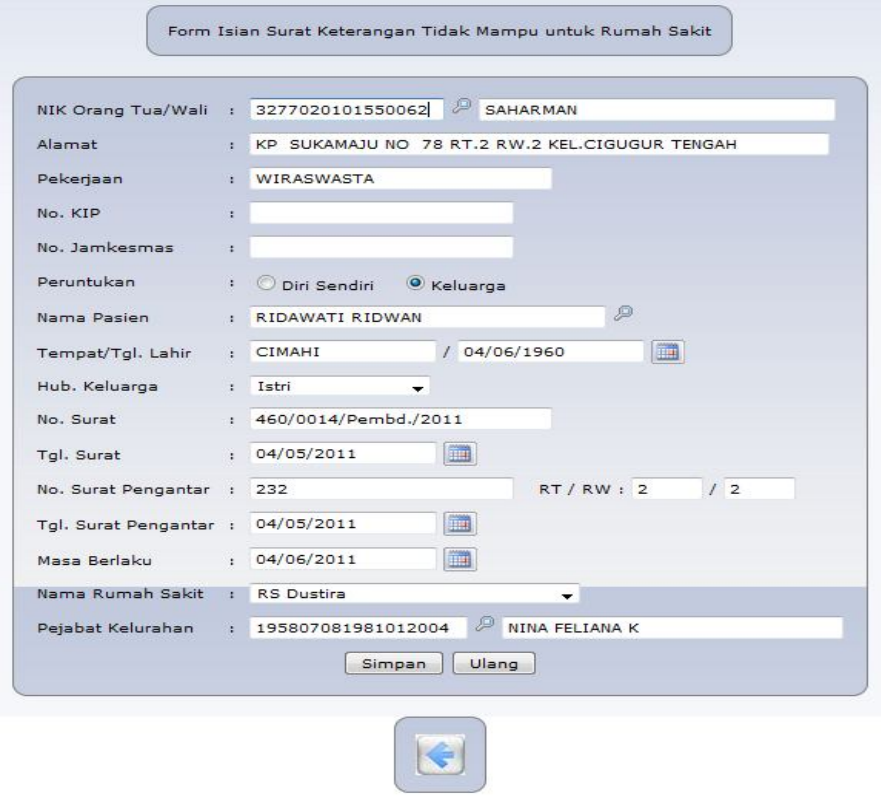
Tabel 3.2
Sub Menu Trantib

Izin Keramaian	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Izin Keramaian.
Pengantar SKCK	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Pengantar SKCK.
Bersih Diri	: Digunakan untuk melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Bersih Diri.

Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

Menu pemberdayaan dan trantib terdapat pengelompokan jenis surat keterangan yang dibutuhkan. Salah satu contohnya dari menu pemberdayaan adalah jenis surat keterangan tidak mampu untuk rumah sakit. Form ini digunakan untuk mengelola proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk pengajuan keringanan biaya pengobatan di rumah sakit. Pertama aparatur *login* ke aplikasi Simkel lalu terdapat menu utama. Kedua aparatur masuk ke sub menu surat keterangan, di sub menu tersebut terdapat sub menu pemberdayaan dan sub menu trantib, kemudian pilih jenis surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan kelasifikasi sub menu tersebut.

Gambar 3.6
Form Isian Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Rumah Sakit



Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2010

1. NIK Orang Tua/Wali : Nomor Induk Kependudukan orang tua/wali dari pasien. Masukkan NIK atau bisa discan dengan menggunakan barcode reader dari kartu pemohon. Untuk melakukan pencarian data penduduk masukkan NIK atau nama penduduk kemudian tekan tombol pencarian yang ada di sebelahnya.
2. Alamat : Alamat dari orang tua/wali pasien. Bersifat *read only* dan terisi otomatis pada saat pencarian data.

3. Pekerjaan : Pekerjaan dari orang tua/wali dari pasien. Terisi otomatis pada saat pencarian data orang tua/wali tetapi bisa diubah jika data tidak sesuai.
4. No. KIP : Nomor KIP dari daftar RumahTangga. Sasaran (RTS) Pencarian data orang tua/wali.
5. No, Jamkesmas : No. Jamkesmas dari orang tua/wali. Bersifat read only dan terisi otomatis pada saat pencarian data orang tua/wali.
6. Peruntukan : Peruntukan pembuatan Surat Keterangan. Pilih diri sendiri atau keluarga.
7. Nama Pasien : Nama pasien yang akan berobat. Ketik nama pasien atau tekan tombol di sebelahnya untuk melakukan pencarian dari daftar keluarga. Kolom ini muncul jika peruntukan dipilih keluarga.
8. Tempat/Tgl. Lahir : Tempat dan tanggal lahir pasien. Ketik tempat dan tanggal lahir atau terisi otomatis jika nama pasien diisi dengan melakukan pencarian dari daftar keluarga. Kolom ini muncul jika peruntukan dipilih keluarga.
9. Hub. Keluarga : Hubungan keluarga pasien terhadap orang tua/wali. Pilih hubungan keluarga atau terisi otomatis jika nama pasien diisi dengan melakukan pencarian dari daftar keluarga. Kolom ini muncul jika peruntukan dipilih keluarga.

10. No. Surat : Nomor surat keterangan. Terisi otomatis pada saat pertama kali menampilkan form ini
11. Pengantar : Nomor surat pengantar dari ketua RT tempat tinggal pemohon.
12. RT/RW : Nomor RT dan RW dari surat pengantar ketua RT. Secara default field ini terisi otomatis sesuai dengan RT dan RW tempat tinggal warga pada saat memasukkan identitas pemohon.
13. Tgl. Surat Pengantar : Tanggal dari surat pengantar ketua RT. Diisi dengan menekan tombol kalender yang ada di sebelah kanannya.
14. Masa Berlaku : Tanggal batas masa berlaku surat keterangan. Secara default field ini terisi otomatis (30 hari dari tanggal surat keterangan) pada saat form ini muncul. Atau bisa diisi dengan menekan tombol kalender yang ada di sebelah kanannya.
15. Nama Rumah Sakit : Nama rumah sakit yang dijadikan rujukan. Pilih nama rumah sakit dari data yang tersdia.
16. Pejabat Kelurahan : Pejabat di kelurahan yang menandatangani surat keterangan. Secara default field ini terisi otomatis dengan nama lurah.

3.1.2.6 Menu Refrensi

Menu Referensi merupakan menu yang berisi sub menu data-data master (data yang dijadikan referensi untuk melakukan transaksi) dan pengaturan hak akses. Menu ini hanya dapat diakses oleh Super Administrator. Dalam Menu Referensi ini terdapat 6 sub menu, yaitu : *User, Modul, Group Access, User Group*, Rumah Sakit dan Keterangan Tidak Mampu Sekolah

3.1.2.7 Menu Laporan

Menu Laporan merupakan menu yang berisi sub menu laporan-laporan transaksi pembuatan surat keterangan ataupun pelayanan lainnya. Dalam Menu Laporan ini terdapat 10 sub menu, yaitu : Laporan Surat Keterangan tidak mampu untuk rumah sakit, laporan surat keterangan tidak mampu untuk sekolah, laporan andon nikah, laporan belum menikah, laporan belum punya rumah, laporan ibadah haji, laporan janda, laporan izin keramain, laporan kelakuan baik dan laporan bersih diri.

3.1.2.8 Menu *Tools* dan Menu *Logout*

Menu *Tools* merupakan menu tambahan yang menyediakan data-data dan informasi tambahan seperti Buku Panduan, browser Mozilla Firefox dan lainnya. Menu Logout merupakan menu yang digunakan untuk keluar dari *user* yang sedang aktif ataupun untuk melakukan proses *login* ulang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan menggunakan jenis pendekatan kualitatif karena tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja aparatur kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam penyelenggaraan Simkel guna meningkatkan pelayanan publik. Metode deskriptif merupakan suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kasus peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti suatu objek dan memberikan gambaran tentang Kinerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan Simkel. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu Penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari manusia dengan mengamati tingkah lakunya khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman terhadap orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat mamahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan merupakan unsur metode penelitian yang sangat menentukan dan semestinya diusahakan semua persyaratan untuk melakukan pengumpulan data serta analisis data harus terpenuhi dalam konteks penemuan. Teknik pengumpulan data merupakan persyaratan melakukan pengumpulan data dan menganalisis suatu objek, di dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah Simkel yang diselenggarakan oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini peneliti melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.2.2.1 Studi pustaka

Studi pustaka merupakan berbagai sumber literatur seperti buku dan jurnal yang berisi pengetahuan teoritik dan kasus dari bertbagai bidang. Peneliti melakukan langkah pengumpulan data dengan cara membaca literatur-literatur yang relevan dengan kajian masalah penelitian yaitu teori-teori kinerja aparatur. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku tentang kinerja, pelayanan publik, laporan penelitian, peraturan-peraturan, dokumen-dokumen, kamus dan sumber-sumber tertulis lainnya.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu melakukan penelitian secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

(1) Observasi partisipatif, yaitu metode pengumpulan data yang mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti dan mengamati data empiris di mana peneliti terlibat langsung kelapangan, yaitu ke lokasi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi.

(2) Wawancara, yaitu metode pengumpulan data di mana terdapat komunikasi langsung melalui tatap muka dan tanya jawab antara peneliti dan responden. Adapun respondennya adalah Aparatur yang terkait dalam penyelenggaraan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi.

(3) Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu yaitu catatan-catatan tertulis tentang berbagai peristiwa dalam penyelenggaraan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dalam teknik ini, siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang menurut dia yang telah diberi penjelasan oleh dan peneliti akan mengambil siapa saja yang menurut pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan

sebagai contoh anggota atau pelaksana yang mana anggota atau pelaksana tersebut adalah aparatur terkait dalam pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah itu sendiri yang kemudian diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah aparatur yang terkait dalam penyelenggaraan Simkel yaitu:

1. Lurah Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi karena aparatur yang bertanggung jawab dan memimpin dalam penyelenggaraan Simkel.
2. Aparatur kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi bagian Trantib dan pemberdayaan. Hal ini berkaitan dengan peranan kelurahan yang pertama kali diterapkan aplikasi Simkel untuk meningkatkan pelayanan publik berupa pembuatan surat keterangan.
3. Tiga orang aparatur kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi yang bertugas sebagai operator yang menjalankan aplikasi Simkel. Peneliti memilih aparatur yang bertugas sebagai operator karena pihak yang lebih mengetahui kendala-kendala tentang pelayanan Simkel.

Adapun informan lain adalah masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah yang menggunakan pelayanan Simkel, untuk itu peneliti menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel accidental dapat dilakukan dengan mengambil informan yaitu masyarakat sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.

Sampel accidental dilakukan berdasarkan situasi yang tidak disengaja bertemu dengan informan yang sedang melakukan proses pelayanan. Pada teknik penentuan informan ini, masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah yang sedang membuat pelayanan surat keterangan melalui Simkel dapat dijadikan informan. Hal ini dikarenakan untuk mencari informasi mengenai kinerja aparatur yang sedang memberikan pelayanan Simkel.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan proses analisa yang *pertama* dilakukan peneliti yaitu reduksi data, merupakan bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, dan membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. *Kedua* melakukan teknik penyajian data, dimana peneliti menyusun informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. *Ketiga* penarikan kesimpulan, yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan karena data yang diperoleh kemudian dipilih berdasarkan data yang diperlukan dengan mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterpretasikan artinya data diproses terlebih dahulu.

Berdasarkan data yang terkumpul diambil suatu kesimpulan yang sesuai dengan data penelitian.

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian adalah Kelurahan Cigugur Tengah Jl. R.H Abdul Halim no.24 Kota Cimahi 40522 Telp (022) 6634746. Adapun penjadwalan untuk skripsi ini melewati beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

No	Waktu Kegiatan	Tahun 2012							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst
1	Studi Pustaka								
2	Observasi Awal								
3	Penyusunan UP								
4	Seminar UP								
5	Pengajuan Surat Izin Penelitian								
6	Pelaksanaan Penelitian Skripsi								
7	Pengumpulan Data								
8	Penulisan Skripsi								
9	Sidang Skripsi								