

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KONAWE UTARA
(Studi Tentang Pelayanan Kartu tanda Penduduk (KTP)
Pada Dinas kependudukan dan Catatan sipil)**



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

Disusun Oleh :

RIYAS ARITMAN

NIM. 014991394

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**

ABSTRAK

**Kualitas Pelayanan Publik
Di Kabupaten Konawe Utara
(Studi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)**

Riyas Aritman

Universitas Terbuka

aritman_sp@yahoo.co.id

Kata Kunci : kualitas pelayanan publik, Kartu Tanda Penduduk

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Hasil penelitian menunjukkan, secara umum kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu. Adapun pelaksanaan kualitas pelayanan KTP tersebut antara lain; a) Ketepatan waktu; secara ideal penyelesaian KTP adalah 1 sampai 3 hari. Namun, terkadang terjadi keterlambatan sampai beberapa hari, hal ini disebabkan oleh hal-hal teknis, seperti; belum maksimalnya penggunaan listrik di daerah tersebut, sehingga menggunakan generator yang biasa menyebabkan terjadinya kerusakan beberapa alat pencetak (komputer, pencetak maupun alat *press*), kesalahan dalam editing biodata maupun banyaknya jumlah pemohon pada hari yang sama. b) Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi, Dimana masyarakat langsung mengajukan permohonan dan beberapa kelengkapan administrasi. Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kelancaran administrasi dalam proses pengurusan KTP. c) Akurasi pelayanan; Kesalahan yang terjadi biasanya pada persoalan input data pemohon, namun kondisi tersebut diminimalisir dengan memeriksa ulang biodata sebelum dicetak. d) Kesesuaian biaya pelayanan; Telah diatur Berdasarkan Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 122 Tahun 2007, tentang Tarif Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku di Kabupaten Konawe Utara adalah sebesar Rp. 20.000. Biaya ini masih tergolong wajar dan terjangkau, walaupun juga ada beberapa keluhan dari masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut; a) Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan KTP dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang Informasi Kependudukan. Formalisasi, ditunjukkannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun dalam kenyataannya sering pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya. b) Kemampuan aparat; dengan latar belakang sarjana (S1) dan dalam rangka peningkatana kemampuan kerja diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai. c) Sistem pelayanan; dengan kondisi lokasi yang cukup jauh memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan; perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, dengan melakukan proses pencetakan ulang atas kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT

**The Quality Of Public Service
In North Konawe Regency
(The Study About Identity Card Service Of Society Official
and Civil Inscription)**

Riyas Aritman

Universitas Terbuka

aritman_sp@yahoo.co.id

Kata Kunci : The Quality Of Public Service, The Identity Card

This study is conducted to gain information on the public service quality (Identity Card) in the Civil Service and Population Departement in North Konawe, and to find on the factors influence the public service in the north konawe regency.

The result of the observation shows that generally the quality of KTP service in the social official departement and the civil inscription of north konawe regency is good, eventhough there line still some indicator that have not maximal on its aplication avoked of untain things and the aplication of the quality service of the KTP including: a) Timing; properly/ideally to finish the KTP is 1 to 3 days. However, sometimes late happens for couple days, this is because of technical things, such as: the use of felectricity in that area has not yet maximal, so the use of usual generator cause damage to some printer (computer, printer or press thing), mistakes in editing biodata or the quantity of requester in the some day. b) The easier or facilitate on giving request and fully equipment of administration; which is the society directly giving request and some of fully equipment it self. This is done cuse of creating the best administration on affair identity card process. c) The service aquration ; mistaker or some problem always happening on entering the data of requester, but that bad condition can be minimized by checking again the data before printed out. d) Compliance costs; have been set based on the policy of Konawe Utara regent no.122 in the year of 2007. The cost for applying an identity card in north konawe is 20.000. these cost are still reasonable although there are also complaints from the society.

Factor that influence the public service quality can be seen from the following items; a) Structure of organization; the complexity need devision of work , the identity card is handle by different unit of work. Fomalisation showed by working procedure, the way how the organization works although in fact after overlapping in handling out the exisalisation applied delegasion of work to the

belowers. b) The ability of the apparatus with graduated background in the frame of developing the ability of work to be involved in official training. c) Service system; with broad scope of location give the problem to the people to get service to make the identity card so it is indeed the clear information about the service given by issuing the result of service by reprinting of the mistakes done by the official.

UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe Utara
(Studi tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh
sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar,
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
menerima sanksi akademik

Jakarta 2011

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
PAJAK NEGARAWAY BANGSA
TGL.

624CBAAF72500411p

ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Riyas Aritman
NIM. 014991394

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe Utara (Studi tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara)

Penyusun TAPM : Riyas Aritman

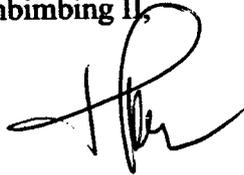
NIM : 014991394

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,



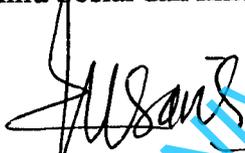
Prof. Dr. L. M. Harafah, SE, M.Si
NIP. 19640323 198902 1 002

Pembimbing I,



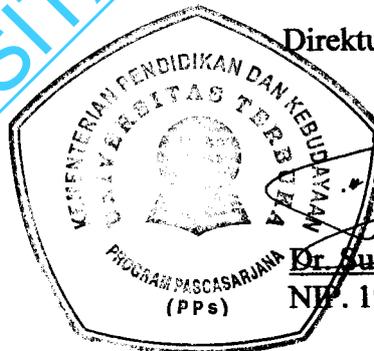
Dr. Jamaluddin Hos, M.Si
NIP. 19631231 199003 1 035

Mengetahui :

Ketua Bidang,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,




Dr. Sueiati
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Riyas Aritman
NIM : 014991394
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe Utara (Studi tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 3 November 2011
Waktu : 08.00 WITA - SELESAI

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Suciati

Penguji Ahli : Prof. Dr. A. Azis Sanapiah, MPA

Pembimbing I : Dr. Jamaluddin Hos, M.Si

Pembimbing II : Prof. Dr. L. M. Harafah, SE, M.Si

The image shows four handwritten signatures in black ink, corresponding to the names listed in the text. The signatures are: 1. Dr. Suciati (top), 2. Prof. Dr. A. Azis Sanapiah, MPA (middle), 3. Dr. Jamaluddin Hos, M.Si (bottom left), and 4. Prof. Dr. L. M. Harafah, SE, M.Si (bottom right). A large, diagonal watermark reading 'UNIVERSITAS TERBUKA' is overlaid across the signatures.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, olehnya itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat Kabupaten Konawe Utara yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

- 1) Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., P.hD. selaku Rektor Universitas Terbuka.
- 2) Dr. Suciati selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- 3) Drs. Wawan Guswanto, M.Si selaku Kepala UPBJ Universitas Terbuka Kendari.
- 4) Dr. Jamaluddin Hos, M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan tekun dan teliti serta penuh kesabaran membimbing penulis mulai dari persiapan, pelaksanaan dan penyusunan TAPM.
- 5) Prof. Dr. L. M. Harafah, SE., M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan tekun dan teliti serta penuh kesabaran membimbing penulis mulai dari persiapan, pelaksanaan dan penyusunan TAPM.
- 6) Dosen Tutorial Program Pasca Sarjana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan ketika dalam tutorial tatap muka dan online.
- 7) Drs. H. Aswad Sulaiman P, M.Si. selaku Bupati Kabupaten Konawe Utara
- 8) Sahabat yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk melanjutkan studi Pasca Sarjana di Universitas Terbuka.
- 9) Netty Dwijayanti tercinta, buah hatiku Tiara Rizkia Putri dan Muh. Naufal Aritman tersayang, ibunda dan ayahandaku, keluarga besarku yang telah memanjatkan doa dan restu sehingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Terbuka dengan baik.

Semoga Allah SWT, memberikan pahala dan keselamatan dunia dan akhirat kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian tesis ini.

Amin.....

Kendari, November 2011
Penulis,



Riyas Aritman

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORITIK	
A. Kajian Teoritik	8
B. Kerangka Berpikir	32
C. Definisi Konsep dan Operasional	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Instrumen Penelitian	42
D. Prosedur Pengumpulan Data	44
E. Metode Analisis Data	45
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	102
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	37
4.1 Prosedur Pengurusan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara	72
4.2 Pengurusan KTP yang Tidak Berdasarkan Prosedur yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara...	74

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.01 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009	50
4.02 Komposisi PNS dan PHL Menurut Tingkat Pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009 ..	57
4.03 Sarana Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009	58
4.04 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009	63
4.05 Sarana Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara	65
4.06 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan Pebruari 2009	75
4.07 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan Maret 2009.....	76
4.08 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan April 2009.....	77
4.09 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan Mei 2009.....	78
4.10 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan Juni 2009.....	79
4.11 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Bulan Pebruari s/d Juni 2009.....	80
4.12 Komposisi PNS dan PHL Menurut Tingkat Pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara	94
4.13 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pelatihan/Kursus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara	95

DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara**

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan dan Pedoman Wawancara untuk Petugas Layanan

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan dan Pedoman Wawancara untuk Pengguna Layanan

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak tahun 1999 kepada daerah di Indonesia, terutama kabupaten dan kota, telah diserahkan lebih banyak kewenangan atau urusan pemerintahan. Dengan demikian daerah mempunyai tanggungjawab yang jauh lebih besar dalam penyediaan pelayanan publik dibandingkan kurun waktu pelaksanaan otonomi daerah sebelumnya. Pemerintah daerah telah menjadi ujung tombak pelayanan publik atau proses pembangunan di Indonesia.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 telah mulai menyadari perlunya pelayanan publik dengan mencantulkannya dalam penjelasannya pada bagian umum. Sayangnya tidak terdapat satupun pasal yang 'membunyikan' kata pelayanan atau pelayanan publik. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sudah lebih maju. Sudah ada sejumlah pasal yang mengatur atau menyebut hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Namun pasal-pasal yang menyebut pelayanan belum mengatur bagaimana manajemen pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pemerintahan dibentuk, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus

memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pemerintah mengimplementasikan fungsi tersebut dengan cara melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan civil, sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Layanan publik berfungsi mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon, dimana proses produksinya disebut pelayanan publik.

Layanan publik diproduksi dan dijualbelikan dibawah kontrol pemerintah. Sedangkan layanan civil adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Layanan civil tidak diperjualbelikan, penyediaannya

dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasikan. Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena diberbagai

kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik, seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab melalui Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah.

Persoalan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah kemampuan aparat dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kenyataan empirik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, menunjukkan adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak aparat bahwa membuat KTP terkesan sulit, persyaratan yang diperlukan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya.

Secara umum proses pelayanan KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dilakukan selama 1 sampai 3 hari. Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, khususnya dalam pelayanan KTP adalah 5 hari kerja (Senin sampai

Jumat), mulai pukul 08.00 Wita sampai dengan pukul 16.00 Wita. Walaupun telah ditetapkannya pelayanan KTP selama 1 sampai 3 hari, namun terkadang pelayanan tidak sesuai waktu yang telah ditentukan dengan lama pelayanan sekitar 1 minggu. Keterlambatan tersebut biasa disebabkan oleh persoalan teknis, seperti; kurangnya SDM, keterbatasan sarana dan prasarana (komputer, scanner, generator, dan lain-lain).

Berdasarkan Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 122 Tahun 2007 dari segi pembiayaan, tarif Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku di Kabupaten Konawe Utara adalah sebesar Rp. 20.000. Namun, dalam kenyataannya terkadang biaya penyelesaian pembuatan KTP sebesar Rp. 30.000 sampai dengan Rp. 60.000. Apabila dilihat dari jumlah layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Februari sampai dengan Juni tahun 2009 dengan total 1.114 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 598, Kecamatan Lasolo 171 orang, Kecamatan Lembo 87 orang, Kecamatan Sawa 79 orang, Kecamatan Wiwirano 69 orang, Kecamatan Molawe 56 orang, dan Kecamatan Langgikima 54 orang. (sumber Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Februari sampai dengan Juni tahun 2009). Tentunya diharapkan besarnya jumlah pelayanan dapat dibarengi dengan kualitas pelayanan KTP yang baik.

Praktek tersebut merupakan salah satu gambaran mengenai buruknya kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan KTP yang dilakukan di Kabupaten Konawe Utara.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut mengenai "Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe Utara (Studi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan Publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik (Pelayanan Kartu Tanda Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya kepada para pimpinan di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, pimpinan publik dalam organisasi lainnya, untuk mengetahui sistem pelayanannya.
2. Hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan teori mengenai; pelayanan maupun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan sumber data sekunder bagi penelitian ilmiah dimasa akan datang, khususnya mengenai pelayanan KTP.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Teoritik

1. Pelayanan publik

Siagian Sondang P. (1992 : 128-129) mengemukakan bahwa teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Selanjutnya Thoha (1991 : 176-177) mengemukakan bahwa istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Syahrir (dalam Prisma no. 12, 1986 : 11), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik.

Menurut Dwiyanto (2002 : 48) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Produktivitas.
- b. Kinerja Layanan.
- c. Responsivitas.
- d. Responsibilitas.
- e. Akuntabilitas.

Lebih kompleks lagi, Zeithaml (1990 : 134), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001 : 53). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan

aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Effendi dalam Widodo (2001 : 136) mengemukakan bahwa birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Lebih lanjut dikemukakan oleh Effendi dalam Widodo (2001 : 136) bahwa Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri-ciri sebagai berikut :

a. Efektif

Lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

b. Sederhana.

Mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

c. Kejelasan dan kepastian (transparan).

Mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- 1) Prosedur/tata cara pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

d. Keterbukaan.

Mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi.

Mengandung arti :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ketepatan waktu.

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif.

Lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

h. Adaptif.

Cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Thoha dalam Widodo (2001 : 54) mengemukakan bahwa birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauhmana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992 : 36).

Gasperz (1994 : 84) mengemukakan bahwa dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya

dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tersebut di atas, secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Pelayanan publik secara konteks, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Senada dengan hal tersebut, Moenir (1992 : 115) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Skelcher (1992:4) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- a. *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.
- b. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- c. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
- d. *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
- e. *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
- f. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- g. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yakni segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Zeithaml (1990 : 135), mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai *customers*.
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
- e. Menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Halnya persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang diinginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima.

Penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Halnya andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Menurut Instruksi Presiden nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml (1990 : 136) mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

2. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi.

Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan (Goetsch dan Davis : 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Gaspersz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Triguno (1997:78) pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay : 1997), misalnya dari segi :

- a. *Product Based*; di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*; di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*; berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen,

kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Secara mendetail, kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi pada hal-hal sebagai berikut (Zeithaml, 1990 : 131) :

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*).

Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personnel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.

- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*).

Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan

tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.

- d. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.

- e. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived service*).

Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

Penilaian sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Zeithaml (1990 : 136) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Realiabe*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya menurut Parasuraman, et all (dalam Tjiptono, 2002:70) dalam perkembangannya memfokuskan 5 dimensi (ukuran) kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*).

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reliability*).

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemauan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. Jaminan (*assurance*).

Mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

f. Empati (*emphaty*).

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

- a. Ketepatan waktu.
- b. Kemudahan dalam pengajuan.
- c. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan.
- d. Biaya pelayanan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Wolkins (dalam Tjiptono 2002: 75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan yaitu meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh; struktur organisasi; kemampuan aparat; sistem pelayanan. Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Struktur organisasi.

Menurut Anderson (dalam Supriatna, 1996 : 215), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur

merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Sementara itu dalam konsep lain dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2002 : 35), bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.

Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995 : 186), bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang pelayanan publik ini adalah :

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar bidang.
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

b. Kemampuan aparat.

Tayibnapsis (dalam Moerdiono 1988 : 151) mengemukakan bahwa siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri.

Menurut Moerdiono (1988 : 152) mengatakan bahwa aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai

TNI/POLRI dan Pegawai Negeri Sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Handayani (dalam Soetopo, 1999 : 95), mengemukakan bahwa dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson dalam Soetopo, 1999 : 100), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999 : 98).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat pendidikan aparat.
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
- 3) Kemampuan melakukan kerja sama.
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.

- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

c. Sistem pelayanan.

Prajudi (dalam Supriatna, 1996 : 219), mengemukakan bahwa sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan.
- 2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
- 3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

4. Konsep dan beberapa aturan mengenai Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah alat bukti diri sebagai legitimasi penduduk yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang yang dibedakan atas KTP bagi warga negara Indonesia (WNI) maupun warga negara Asing (WNA) tinggal tetap, yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Dasar Hukum Kepemilikan KTP adalah sebagai berikut :

- a. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang Spesifikasi, Pengadaan Dan Pengendalian Blangko KK, KTP, Buku Register Akta Dan Kutipan Akta Catatan Sipil.
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 150 Tahun 2003 tentang Kode Wilayah Administrasi Pemerintahan.

Ketentuan Umum Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai berikut :

- a. KTP merupakan tanda pengenal dan keterangan domisili yang sah berlaku secara nasional di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.
- b. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tapi sudah/pernah menikah berhak memiliki KTP.

- c. Setiap penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP.
- d. Bagi WNI yang berusia 60 tahun keatas diberikan ktp seumur hidup.
- e. KTP berlaku untuk waktu 5 (lima) tahun.
- f. Setiap ada perubahan data wajib membuat ktp baru selambat-lambatnya 1 (bulan).

Persyaratan pengurusan KTP adalah sebagai berikut :

- a. Surat pengantar dari RT/RW.
- b. Mengisi formulir permohonan KTP.
- c. Menunjukkan kartu keluarga (KK).
- d. Foto copy buku nikah / kutipan akta perkawinan bagi yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah menikah.
- e. Datang secara pribadi ketempat pelayanan untuk foto.
- f. Foto copy surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk penggantian KTP hilang.
- g. KTP yang rusak untuk penggantian KTP rusak.
- h. Bagi WNA tinggal tetap, melampirkan foto copy dokumen imigrasi (paspor, kitap) dan surat keterangan tempat tinggal (SKTT).

Prosedur dalam pengurusan KTP adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon minta surat pengantar ke ketua RT/RW.
- b. Ke kantor desa/kelurahan untuk meminta formulir permohonan KTP dengan membawa semua persyaratan.

- c. Mengisi formulir permohonan KTP rangkap dua dan diketahui oleh kepala desa/kelurahan.
- d. Ke tempat pelayanan KTP (kantor kecamatan) dengan membawa formulir permohonan KTP.
- e. KTP diproses dan setelah jadi diserahkan kepada pemohon.

B. Kerangka Berpikir

Beberapa dimensi yang dapat diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*

Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi.

2. *Reliable*

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Competence*

Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy*

Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

6. *Credibility*

Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

7. *Security*

Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;

8. *Access*

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

9. *Communication*

Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10. *Understanding the customer*

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Penentuan kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada beberapa ciri sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menjalankan fungsi pelayanan, khususnya pelayanan KTP dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Struktur organisasi

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi.

Struktur organisasi dapat mempengaruhi pelayanan KTP, karena dalam struktur organisasi terdapat pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi

memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

2. Kemampuan aparat

Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Beberapa kemampuan aparat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat pendidikan aparat.
- b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
- c. Kemampuan melakukan kerja sama.
- d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
- e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
- g. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
- i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem pelayanan

Sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, sehingga bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran mengenai kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara secara praktis dapat dilihat pada gambar 2.1:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
KTP :**

- a. Struktur Organisasi; tugas dan fungsi pokok, tanggung jawab, serta wewenang.
- b. Kemampuan Aparat; pengetahuan, kemauan, kemampuan dan latar belakang SDM
- c. Sistem Pelayanan; pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat



Kualitas Pelayanan KTP :

- a. Ketetapan Waktu; waktu tunggu dan waktu proses
- b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi
- c. Akurasi pelayanan; tingkat kesalahan
- d. Kesesuaian biaya pelayanan

C. Definisi Konsep dan Operasional

1. Definisi konsep

Berdasarkan kerangka pikir yang telah dikemukakan di atas, maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.
- b. Struktur organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

- c. Kemampuan aparat adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.
- d. Sistem pelayanan adalah rangkaian dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

2. Definisi operasional

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian.

Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
 - 1) Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
 - 2) Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi.
 - 3) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.
 - 4) Kesesuaian biaya pelayanan.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
 - 1) Struktur organisasi akan diukur dari :
 - a) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
 - b) Kejelasan pelaksanaan tugas antara bidang/seksi.
 - c) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

- 2) Kemampuan aparat akan diukur dari :
- a) Tingkat pendidikan aparat.
 - b) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
 - c) Kemampuan melakukan kerja sama.
 - d) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
 - e) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
 - f) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
 - g) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
 - h) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
 - i) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- 3) Sistem pelayanan akan diukur dari :
- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan.
 - b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
 - c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Lingkup penelitian adalah mengenai masalah-masalah ilmu administrasi negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Alasan digunakannya metode ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik (Pelayanan KTP) dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik (Pelayanan KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Selain itu pula populasi berasal dari masyarakat yang menggunakan jasa layanan pengurusan KTP.

Sampel dalam penelitian adalah pihak yang dapat memberikan informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sampel diwawancarai di dalam penelitian ini tidak hanya terbatas di kalangan aparatur di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara akan tetapi juga dari kalangan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan KTP.

Adapun yang menjadi informan biasa dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Aparat yang memberikan pelayanan KTP

Pegawai lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara berjumlah 36, ditentukan informan berdasarkan teori Arikunto (1997 : 120), bahwa bila populasi kurang dari 100 orang, maka semua dijadikan informan dan apabila populasi lebih dari 100 orang, maka diambil 10-15 % dan 20-25 % atau lebih.

Upaya untuk mendapatkan keakuratan informasi, maka dalam penelitian ini juga ditetapkan beberapa informan kunci yang diyakini akan dapat memberikan data dan atau informasi yang tepat dan akurat yang dipilih secara *purposive* (sengaja) adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
 - b. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
 - c. Kepala Bidang Administrasi Kependudukan.
 - d. Kepala Bidang Informasi Kependudukan.
 - e. Kasubag Umum.
 - f. Staf tiga orang
 - g. Operator komputer.
2. Masyarakat yang menerima pelayanan KTP

Informan dari kalangan masyarakat yang menerima pelayanan KTP, informan ditentukan secara sengaja pada saat penelitian ini sedang dilaksanakan.

Sampel penelitian ini, selain itu informan berasal dari beberapa orang masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik (masyarakat yang sedang mengurus KTP

pada saat penelitian ini dilakukan) dimana banyaknya informan sangat tergantung pada operasionalisasi pelaksanaan penelitian di lapangan.

Upaya untuk mendapatkan keakuratan informasi, maka dalam penelitian ini juga ditetapkan beberapa informan kunci yang diyakini akan dapat memberikan data dan atau informasi yang tepat dan akurat yang dipilih secara *purposive* (sengaja) adalah sebagai berikut :

- a. Md
- b. Dr
- c. Is
- d. Js
- e. SB
- f. Ms
- g. Am

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, disusun berdasarkan definisi operasional kedua variabel yang diteliti, yakni faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Penulis menggunakan tehnik wawancara mendalam (*in depth interview*). Pedoman wawancara ini akan digunakan sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan poin-poin yang telah disusun. Adapun poin-poin pedoman wawancara yang akan dilakukan meliputi :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
 - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
 - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
 - d. Kesesuaian biaya pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
 - a. Struktur organisasi akan diukur dari :
 1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
 2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
 3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
 - b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
 1. Tingkat pendidikan aparat;
 2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
 3. Kemampuan melakukan kerja sama;
 4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
 5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
 6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
 7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;

8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
 9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
 2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
 3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi lapangan (data primer)

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara secara mendalam dan pengisian kuesioner/daftar pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara.

2. Dokumentasi (data sekunder)

Selain studi lapangan dengan pedoman wawancara sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini juga menggunakan dokumentasi (data sekunder) dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan, serta media lainnya (internet/media massa, dan lain-lain) yang berkenaan dengan objek penelitian.

D. Metode Analisis Data

Metode di dalam penelitian ini, untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diseleksi digunakan teknik analisis data deskriptif-kualitatif, yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder selanjutnya disusun, dianalisis, diinterpretasikan untuk kemudian dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Pengambilan keputusan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif yaitu dari data dan fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus itu digeneralisasikan atau dianalisis ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran umum

a. Sejarah singkat pemekaran kabupaten konawe utara.

Kabupaten Konawe Utara adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia. Ibukotanya adalah Wanggudu. Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2007, pada tanggal 2 Januari 2007.

Kabupaten Konawe Utara adalah 1 dari 16 usulan pemekaran kabupaten/kota yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat pada tanggal 8 Desember 2006. Beberapa kabupaten/kota yang diusulkan tersebut, yakni :

- 1) Kabupaten Bandung Barat
- 2) Kabupaten Gorontalo Utara
- 3) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
- 4) Kabupaten Minahasa Tenggara
- 5) Kota Sululussalam
- 6) Kabupaten Pidie Jaya
- 7) Kabupaten Kayong Utara
- 8) Kabupaten Sumba Barat Daya
- 9) Kabupaten Konawe Utara
- 10) Kabupaten Buton Utara
- 11) Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro
- 12) Kabupaten Empat Lawang
- 13) Kabupaten Batubara
- 14) Kabupaten Nagekeo
- 15) Kabupaten Sumba Tengah
- 16) Kota Kotamobagu

Dalam rangka mewujudkan tercapainya hakekat otonomi daerah dan tujuan pembentukan daerah, dan berdasarkan aspirasi daerah yang didukung kondisi geografis, topografi, kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, kependudukan, luas wilayah pertanahan, keamanan, pertimbangan kemampuan keuangan, tingkat kesejahteraan masyarakat dan rentang kendali penyelenggaraan dan pembinaan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat, maka untuk mendukung dan mendorong daya guna dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat serta mendekatkan dan meningkatkan pelayanan yang ditujukan untuk kesejahteraan rakyat, Kabupaten Konawe Utara.

Kabupaten Konawe Utara terbentuk berdasarkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Aspirasi Masyarakat.
- 2) Keputusan DPRD Kabupaten Konawe Nomor 12 Tahun 2005 Tentang Persetujuan Pemekaran Kabupaten Konawe.
- 3) Surat Bupati Konawe Nomor 216/217 tanggal 28 Januari Tahun 2004 Perihal Pembentukan Kabupaten Konawe Utara.
- 4) Surat Bupati Konawe Nomor 135/1822 tanggal 3 Oktober tahun 2005 Perihal Pemekaran Kabupaten Konawe.
- 5) Keputusan DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 13 Tahun 2005 tanggal 23 November 2005 tentang Persetujuan Terhadap Usul Pemekaran Kabupaten Konawe dengan membentuk Kabupaten Konawe Utara.

- 6) Surat Usulan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 136/648 tanggal 17 Februari 2004 perihal usul Pemekaran Kabupaten Konawe Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara.
 - 7) Keputusan DPRD Kabupaten Kendari Nomor 13/DPRD Tahun 2004 tentang Penetapan Calon Ibu Kota Kabupaten Konawe Utara.
 - 8) Keputusan DPRD Kabupaten Kendari Nomor 14 Tahun 2004 tentang Dukungan Penyediaan Dana untuk Kabupaten Konawe Utara.
 - 9) Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 326 Tahun 2004 tentang Pemberian Bantuan Dana Awal Kepada Pemerintah Kabupaten baru hasil pemekaran Kabupaten Kendari.
 - 10) UU-RI Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Konawe Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara.
- b. Visi dan misi kabupaten konawe utara.

Demi kelancaran pencapaian tujuan pembangunan, maka ditetapkan visi dan misi Kabupaten Konawe Utara adalah sebagai berikut :

- 1) Visi Kabupaten Konawe Utara; Melangkah bersama melalui kesejahteraan dengan melestarikan kawasan konawe utara sebagai daerah industri, agroforesty dan pertambangan yang ramah lingkungan.
- 2) Misi Kabupaten Konawe Utara adalah sebagai berikut;
 - a) Pengembangan kualitas sumber daya manusia.
 - b) Menciptakan pemerintah yang bersih dan berwibah.
 - c) Peningkatan iman dan taqwa serta kelestarian nilai-nilai budaya.

d) Peningkatan pembangunan yang berkelanjutan berwawasan lingkungan berdasarkan asas kemitraan yang sinergik.

e) Peningkatan kesejahteraan melalui pemberdayaan dengan pemanfaatan seluruh potensi secara benar dan bertanggung jawab.

c. Cakupan wilayah kabupaten konawe utara.

Secara Administratif, Kabupaten Konawe Utara terbagi dalam 7 Kecamatan, 98 desa dan 8 Kelurahan. Kabupaten Konawe Utara berasal dari sebagian Wilayah Kabupaten Konawe yang terdiri atas cakupan wilayah sebagai berikut :

- 1) Kecamatan Asera.
- 2) Kecamatan Wiwirano.
- 3) Kecamatan Langgikima.
- 4) Kecamatan Molawe .
- 5) Kecamatan Lasolo.
- 6) Kecamatan Lembo dan.
- 7) Kecamatan Sawa

d. Luas dan batas wilayah kabupaten konawe utara.

Adapun luas wilayah daratan Kabupaten Konawe Utara adalah 5.101,76 km, dengan batas-batas sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Morowali Provinsi Sulawesi Tengah dan Kecamatan Rوتا Kabupaten Konawe.
- 2) Sebelah Timur berbatasan Kabupaten Morowali Provinsi Sulawesi Tengah dan Laut Banda.

- 3) Sebelah Selatan berbatasan Kecamatan Bondoala, Kecamatan Amonggedo, Kecamatan Meluhu, Kecamatan Anggaberri, Kecamatan Tongauna, dan Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe.
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Latoma Kabupaten Konawe.

e. Keadaan demografi.

Jumlah penduduk Kabupaten Konawe Utara saat ini adalah 57.910 jiwa yang terdiri dari 30.046 jiwa laki-laki dan 27.864 jiwa perempuan, serta terdiri dari 11.231 Kepala Keluarga. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk Kabupaten Konawe Utara dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.01
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

No.	Umur (tahun)	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1.	00 – 05	3.494	6,03
2.	06 – 16	13.510	23,33
3.	17 – 25	12.337	21,30
4.	26 – 55	24.568	42,42
5.	56 ke atas	4.001	6,91
Jumlah		57.910	100

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

f. Keadaan potensi sumber daya alam kabupaten konawe utara

1) Sub sektor tanaman pangan

Jenis Tanaman Pangan yang paling dominan di Kabupaten Konawe Utara adalah padi/beras. Mengenai potensi padi/beras dapat dilihat sebagai berikut: Luas lahan potensial yang dapat diolah adalah 46.982 Ha, lahan yang dapat dijadikan lahan irigasi teknis adalah

46,982 Ha dan baru dimanfaatkan sebesar 865 Ha. Jadi masih terdapat 46.117 Ha yang belum dimanfaatkan. Produksi yang dihasilkan adalah padi, jagung, ubi kayu, ubi jalar, kacang tanah, kacang kedele, kacang hijau dan lain-lain.

2) Sub sektor perkebunan

Luas lahan potensial yang dapat diolah adalah 257.241 Ha, efektif dikelola sampai dengan tahun 2004 adalah 3.000 Ha untuk perkebunan besar dan 35.121 Ha untuk perkebunan rakyat. Komoditi yang dikembangkan dan dihasilkan adalah sebagai berikut :

- a) Kakao.
- b) Jambu Mete
- c) Kelapa.
- d) Kopi.
- e) Cengkeh
- f) Lada.
- g) Pala.
- h) Vanili.

3) Sub sektor peternakan

Potensi areal untuk pengembangan ternak kurang lebih 125.100 Ha secara umum belum dimanfaatkan dengan baik, terutama untuk ternak besar, sebab pada umumnya masyarakat memelihara ternak besar masih menggunakan halaman pekarangan atau perkebunan kelapa dan mete.

4) Sub sektor perikanan dan kelautan

Potensi Perikanan baik perikanan laut maupun perikanan darat (Kolam, empang/tambak). Luas perairan laut 578.600 Ha Potensi dan produksi perikanan, seperti;

- a) Tambak 1.211 Ha,
- b) Kolam 12.126 Ha,
- c) Perikanan Laut,
- d) Budi Daya 1.850 dan
- e) Penangkapan 3.936 Ha.

5) Sub sektor kehutanan

Luas kawasan hutan adalah 385.195 Ha dengan produksi hasil hutan berupa; Kayu Jati, Kayu Rimba Campuran, Rotan Damar dan Hasil Hutan Rotan.

6) Sub sektor industri

Sampai dengan tahun 2006 jumlah usaha sektor industri sebanyak 233 Unit dengan pertumbuhan rata-rata 1,2% pertahun dan jumlah tenaga kerja yang terserap 16.750 orang. Industri tersebut adalah merupakan hasil industri rumah tangga/industri kecil, industri Boga, Bahan Bangunan, logam, kayu, rotan, percetakan dan jasa.

7) Sub sektor perdagangan

Sampai dengan tahun 2006 jenis komoditi yang diperdagangkan dari Wilayah Kabupaten Konawe Utara adalah hasil produksi sektor pertanian dan kehutanan yang terdiri dari;

- a) Udang Beku.
- b) Ikan Cakalang.
- c) Biji Kakao.
- d) Mutiara.
- e) Rotan.
- f) Ikan Campuran.
- g) Kepiting.
- h) Kayu Jati Olahan.
- i) Kayu Besi.
- j) Floring jati.

8) Sub sektor pertambangan dan energi

Potensi Pertambangan di Wilayah Kabupaten Konawe Utara terdiri dari;

a) Potensi air permukaan untuk sumberdaya energi listrik Sungai

Lalindu dengan :

(1) Q = 413 dan daya 200 MW, Sungai Lasolo

(2) Q = 123,916 dan daya 150 MW

b) Potensi Geotermal di Desa Wawolesea sebagai sumber air panas.

c) Potensi Tambang, yakni:

(1) Marmer di Kecamatan Lasolo 452.470 M3 dan dari Kecamatan Asera 482.792.000 M3.

(2) Potensi Biji Nikel di Pulau Bawulu 14.570 Ha dengan kadar 1,47% sampai dengan 2,4% Nii, Tanjung Boenaga 21.770 Ha, Lalindu Kecamatan Asera 73.200 Ha dan saat ini PT. Aneka Tambang telah melakukan eksplorasi di Desa Tapungaya Kecamatan Lasolo.

9) Sub sektor pariwisata

Potensi Pariwisata di Kabupaten Konawe Utara yang sudah dan dapat dikembangkan adalah sebagai berikut;

a) Wisata Bahari di Pulau Labengki dan sekitarnya

b) Pantai Taipa Kecamatan Sawa

c) Arung Jeram di Kecamatan Wiwirano

- d) Telaga Tiga Warna di Desa Linomoiyo Kecamatan Asera
- e) Air Panas di Desa Wawolesea Kecamatan Lasolo
- f) Wiisata Berburu di Para Wonua di Desa Tira Wuta Kecamatan Wiwirano.

2. Gambaran dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten konawe utara

a. Struktur organisasi.

Adapun struktur organiasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, untuk jelasnya dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Tugas dan fungsi pokok pada dinas kependudukan dan catatan sipil

Adapun tugas dan fungsi pokok berdasarkan pada struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut :

1) Tugas dan fungsi Kepala Dinas:

- a) Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil.
- b) Penyelenggaraan pendaftaran penduduk.
- c) Pelaporan data kependudukan.
- d) Pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- e) Monitoring, evaluasi dan pelaporan informasi kependudukan dan catatan sipil.

2) Tugas dan fungsi sekretaris:

- a) Mengelola urusan kepegawaian.

- b) Pengelolaan urusan umum meliputi ketatalaksanaan dan kerumahtanggaan dinas.
 - c) Pengelolaan urusan perencanaan dan keuangan.
 - d) Perawatan barang inventaris dinas dan perlengkapan.
 - e) Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang, monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan kesekretariatan.
- 3) Tugas dan fungsi bidang administrasi kependudukan:
- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan.
 - b) Melaksanakan pendaftaran penduduk.
 - c) Verifikasi permohonan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
 - d) Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan informasi perkembangan kependudukan.
 - e) Melaksanakan pembuatan laporan kegiatan kependudukan.
- 4) Tugas dan fungsi bidang informasi kependudukan:
- a) Penyusunan kebijakan, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - b) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - c) Koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - d) Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan.

- e) Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan.
 - f) Pencetakan dan penerbitan dokumen kependudukan dengan sistem informasi administrasi kependudukan.
- 5) Tugas dan fungsi bidang catatan sipil:
- a) Penetapan kebijakan pencatatan sipil.
 - b) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil.
 - c) Koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil.
 - d) Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan.
 - e) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil.
 - f) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil.
 - g) Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil.
- c. Keadaan pegawai.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara memiliki 9 orang PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 27 orang PHL (Pegawai Harian Lepas). Sebagian besar PNS tersebut memiliki tingkat pendidikan Sarjana

yaitu 7 orang (77,77%), PNS yang berijazah SMA berjumlah 2 orang (22,23%). PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara semuanya golongan III, yaitu sejumlah 9 orang (100%).

Pegawai Harian Lepas sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 20 orang (74,07%), PHL yang berijazah Sarjana Muda berjumlah 3 orang (11,11%), PHL yang berijazah Sarjana berjumlah 4 orang (14,82%). Untuk lebih jelasnya jumlah PNS dan PHL pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dengan komposisi menurut golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.02
Komposisi PNS dan PHL Menurut Tingkat Pendidikan
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

No.	Tingkat Pendidikan	Status Pegawai		Jumlah	(%)
		PNS	PHL		
1.	SMU	3	20	23	63,89
2.	Sarjana Muda (D-III)	-	3	3	8,33
3.	Sarjana	6	4	10	27,78
Total		9	27	36	100

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara, tahun 2009

d. Keadaan sarana pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pemberian pelayanan. Agar proses pemberian pelayanan menjadi lebih optimal maka harus didukung oleh sarana pelayanan yang memadai. Untuk

jelasan mengenai sarana pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.03
Sarana Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

No.	Jenis Barang	Jumlah (unit)	Keterangan
1.	Mobil	1	Baik
2.	Komputer	8	Baik
3.	Printer	3	Baik
4.	Scanner	2	Baik
5.	Alat pressing laminating	2	Baik
6.	Kipas Angin	1	Baik
7.	Pemotong kertas/plastik	2	Baik
8.	Generator	1	Baik
9.	Mesin ketik	2	Baik
10.	Meja kerja	11	Baik
11.	Kursi kerja	38	Baik
12.	Meja kursi tamu	1	Baik
13.	Lemari/kardek	4	Baik
14.	Ruang rapat	1	Baik
15.	Ruang data/operator room	1	Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

Tabel 4.03 dapat dilihat bahwa sarana pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk proses pembuatan KTP telah memadai. KTP yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Utara adalah KTP Nasional yang pembuatannya dilakukan dengan komputerisasi. Peralatan yang diperlukan untuk pembuatan KTP adalah Komputer 1 unit (monitor dan CPU), printer, scanner, dan pemotong kertas/plastik. Kesemua peralatan yang

diperlukan tersebut telah tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

B. Temuan dan Pembahasan

1. Kualitas pelayanan publik di kabupaten konawe utara

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi.

Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Pada bab sebelumnya telah dikemukakan bahwa salah satu tujuan organisasi pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukan untuk memberikan pelayanan terhadap para aparat, tetapi bagaimana melayani masyarakat, sehingga tentunya birokrasi dituntut untuk selalu bertanggung jawab, profesional dan berkewajiban dalam memberikan segala pelayanan atas berbagai kebutuhan, keperluan masyarakat dalam organisasi.

a. Ketepatan waktu pelayanan (waktu proses/tunggu).

Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hubungannya dengan salah satu indikator kualitas pelayanan publik tersebut di atas, yakni ketepatan waktu pelayanan, yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, khususnya dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP kepada masyarakat, maka pelayanan yang diberikan harus melakukan proses pelayanan dengan waktu yang relatif singkat.

Secara umum proses pelayanan KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dilakukan selama 1 sampai 3 hari. Waktu pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah mengikut pada jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Utara walaupun pada hari pelayanan secara kebetulan banyak masyarakat yang melakukan pengurusan KTP, yang akan dilanjutkan pada hari berikutnya.

Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, khususnya dalam pelayanan KTP

adalah 5 hari kerja (Senin sampai Jumat), mulai pukul 08.00 Wita sampai dengan pukul 16.00 Wita.

Walaupun telah ditetapkannya pelayanan KTP selama 1 sampai 3 hari, namun terkadang pelayanan tidak sesuai waktu yang telah ditentukan dengan lama pelayanan sekitar 1 minggu.

Ungkapan Is pada wawancara tanggal 2 Juni 2009, selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sebagai berikut :

”Saya sangat kesal dan emosi melihat petugas disini karna sampai sekarang KTP saya belum selesai sudah hampir satu minggu belum juga selesai”.

Ada beberapa penyebab lamanya proses pelayanan KTP tersebut diantaranya adalah dalam setiap hari pelayanan, banyaknya warga yang melakukan pengurusan KTP karena adanya situasi tertentu, seperti; di daerah tersebut sedang dibuka pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sebagai salah satu syarat utama pendaftaran. Dimana secara umum dalam sehari pelayanan KTP sebanyak 7 sampai 15 orang.

Ungkapan informan pada wawancara tanggal 2 Juni 2009, selaku staf di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe sebagai berikut :

”Kalau hari-hari normal tidak ada penerimaan pegawai dibuka, disini orang datang minta dibuatkan KTP paling dalam 1 hari hanya beberapa orang saja, tapi kalau lagi ada dibuka pendaftaran pegawai, beh....banyak sekali orang yang mau dibuatkan KTP, bisa sampai ratusan dalam 1 hari”.

Banyaknya pemohon yang masuk pada hari yang sama, tentunya membutuhkan energi dan waktu yang relatif besar. Karena, masing-masing

pemohon akan melewati berbagai prosedur pelayanan KTP sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini juga berhubungan dengan keterbatasan petugas dalam memberikan pelayanan KTP secara bersama-sama dengan jumlah pemohon yang relatif lebih banyak. Dimana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara hanya memiliki 9 orang PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 27 orang PHL (Pegawai Harian Lepas). Sebagian besar PNS tersebut memiliki tingkat pendidikan Sarjana yaitu 7 orang (77,77%), PNS yang berijazah SMA berjumlah 2 orang (22,23%). PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara semuanya golongan III, yaitu sejumlah 9 orang (100%). (Berdasarkan tabel 4.02).

Ungkapan informan pada wawancara tanggal 2 Juni 2009, selaku Kepala Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sebagai berikut :

"Kalau dalam hari-hari seperti ini banyak sekali orang yang mau mengurus KTP, kita biasa kewalahan juga melayani, karena terlalu banyak yang mau dilayani. Nah, bagaimana kita tidak kewalahan kalau jumlah pegawainya juga sangat terbatas".

Realita yang biasa terjadi dalam hubungannya dengan banyaknya jumlah pemohon KTP adalah adanya praktek kolusi/nepotisme oleh oknum aparat, yang mana seorang pemohon yang dianggap dikenal, kerabat, teman, dan lain-lain akan didahulukan dalam proses pengurusan KTP tanpa harus melewati masa antri dan waktu yang cukup lama.

Ungkapan Dr pada wawancara tanggal 2 juni 2009, selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sebagai berikut :

"Biasanya, bila banyak orang lagi mengurus KTP, banyak orang ambil lewat jendela berdasarkan hubungan keluarga atau pertemenan. Kalau dikenal biasanya didahulukan, tapi kalau tidak dikenal harus antri lagi".

Selain banyaknya warga yang membutuhkan pelayanan pada saat pendaftaran CPNS dibuka, ada beberapa persoalan teknis yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, seperti; keterbatasan tenaga operator yang mengoperasikan beberapa sarana pelayanan KTP, yakni 2 orang, sedangkan jumlah idealnya adalah 6 orang. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut mengenai jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara berdasarkan pada jenis pekerjaannya.

Tabel 4.04
Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara
Tahun 2009

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Atasan (Kepala Dinas)	1	11,11
2.	Beberapa Staf, yakni :		
	a. Bagian Administrasi	6	66,67
	b. Bagian Operator	2	22,22
T o t a l		9	100

Sumber : Data diolah berdasarkan data primer, Tahun 2009

Pada tabel 4.04, staf berstatus PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, berjumlah 8 orang, yakni; bagian administrasi

6 orang dan bagian operator 2 orang. Jumlah tenaga operator yang lebih sedikit dibandingkan tenaga administrasi tentunya tidak optimalnya pelayanan KTP.

Ungkapan informan pada wawancara tanggal 2 juni 2009, selaku operator komputer sebagai berikut :

"Disini hanya kami 2 orang operator komputer yang menangani pembuatan KTP, sehingga penyelesaian KTP kadang-kadang tidak tepat waktu".

Selain masih terbatasnya jumlah operator dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, persoalan teknis lain yang menjadi penyebab keterlambatan proses pelayanan KTP adalah belum berlakunya pemakaian listrik 24 jam dalam setiap hari. Saat ini, listrik hanya dapat digunakan selama 12 jam, yakni pukul 18.00 Wita sampai dengan pukul 06.00 Wita. Sedangkan proses pelayanan masyarakat di kantor, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pukul 07.30 Wita sampai dengan pukul 15.30 Wita.

Ungkapan informan selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara pada tanggal 2 Juni 2009 sebagai berikut :

"Di sini di Konut, bagaimana mau dilayani KTP dengan cepat kalau listriknya saja baru menyala mulai jam 6 sore sampai jam 6 pagi, sedangkan kalau jam 6 pagi sampai jam 6 sore mati lampu, semua kantor begitu. Jadi wajarlah kalau terhambat kita melayani KTP".

Upaya dalam mengantisipasi tidak maksimalnya pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan KTP, maka dalam menjalankan aktivitas

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan sarana genset (generator), yang menggunakan bahan bakar bensin sebagai sumber utama untuk menjalankan berbagai alat cetak KTP, seperti; printer, scanner, komputer dan lain-lain.

Ungkapan informan selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan pada wawancara pada tanggal 2 Juni 2009 sebagai berikut :

"Jadi di sini agar pelayanan juga dapat berjalan, maka kami menggunakan generator, begitu juga pada kantor-kantor yang lain juga menggunakan generator, biar pelayanan KTP dapat berjalan dengan baik dan ini sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Penggunaan generator tersebut sebagai pusat energi untuk bisa menjalankan beberapa alat pencetakan sebuah KTP, antara lain; unit komputer, *printer*, *scanner*, dan *pressing laminating*. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.05
Sarana Pelayanan KTP
pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

No.	Jenis Barang	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	8 unit	Baik
2.	<i>Printer</i>	3 buah	Baik
3.	<i>Scanner</i>	2 buah	Baik
4.	<i>Pressing laminating</i>	2 buah	Baik
5.	Generator	1 buah	Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

Penggunaan generator sebagai sumber listrik dalam menjalankan alat-alat tersebut di atas, tentunya memiliki keterbatasan dalam menghasilkan energi listrik secara optimal, sehingga menyebabkan beberapa alat cetak pelayanan KTP, seperti; unit komputer, *printer*, *scaner*, dan *pressing laminating* sering mengalami masalah (kerusakan) dan tentunya proses pelayanan KTP pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara mengalami keterlambatan.

Ungkapan informan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 3 Juni 2009, sebagai berikut :

"Generator disini merupakan alat yang sangat penting di kantor-kantor, namun ada kekurangannya.....Generator hasilkan listrik yang tidak terlalu stabil dan merata, akibatnya alat-alat untuk mencetak KTP biasanya mengalami kerusakan, seperti; komputer sering rusak-rusak, tiba-tiba gambarnya hilang, printer biasa tidak bisa mengeprint dan harus diulang-ulang terus. Pokoknya sangat menghambat sekali kasian. Tapi, mau diapa hanya itu satu-satunya alat yang bisa digunakan di kantor kami".

Penggunaan generator dengan bahan bakar bensin, juga menyebabkan terjadinya keterlambatan penggunaan alat cetak KTP, apabila bahan bakar (bensin) yang akan digunakan tidak tersedia karena habis terjual atau terlambatnya distribusi bahan bakar di Pertamina, sehingga pelayanan tidak efektif. Penggunaan bahan bakar bensin pada generator pada dasarnya tidak efisien karena membutuhkan biaya tambahan Rp.5.000/liter untuk pembelian

bensin selama generator dihidupkan sampai pada akhir pelayanan kantor dalam setiap hari.

Ungkapan informan selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Konawe Utara pada wawancara tanggal 3 Juni 2009 sebagai berikut :

”Kami biasa stres kalau bensinnya generator habis terus, bensin juga tidak ada yang jual karena bensin yang datang dari Kendari belum datang-datang juga”.

Persoalan teknis lain yang sering terjadi adalah habisnya blanko KTP, karena banyaknya pelayanan yang diberikan pada saat itu, sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk menambah blanko KTP yang kurang tersebut.

Selain hal tersebut, masalah lain yang sering menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam layanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah adanya kesalahan dalam input data pemohon KTP yang dilakukan oleh petugas/aparat maupun kesalahan pengisian yang dilakukan oleh pemohon sendiri, yang membutuhkan proses editing kembali. Kesalahan tersebut, seperti; kesalahan dalam penulisan nama, gelar, alamat, pekerjaan, kelahiran dan lain-lain.

Ungkapan informan selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara 4 Juni 2009 sebagai berikut :

“Setiap data yang telah masuk dari para pemohon, kami petugas berusaha untuk kembali mencocokkan biodata mereka, misalnya mencocokkan dengan KTP atau dapat menanyakan langsung kepada yang bersangkutan. Hal ini kami lakukan biar tidak terjadi kesalahan-kesalahan penulisan

lagi. Biar setelah KTP telah dicetak tidak perlu lagi dilakukan pengulangan”.

Proses editing kembali dilakukan dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam penulisan biodata, biasanya akan disesuaikan dengan keterangan atau biodata yang dimasukkan dalam blanko pengisian KTP. Selain itu pula, untuk mengurangi resiko keterlambatan dan pengulangan pencetakan KTP karena adanya kesalahan dalam penulisan.

b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi.

Indikator kedua dalam menentukan kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur, tata cara atau mekanisme dalam melakukan proses permohonan maupun pengurusan KTP, berdasarkan pada prosedur dan persyaratan yang ditetapkan.

Mekanisme maupun persyaratan yang ada diharapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dipenuhi dan dapat dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperolehnya data yang benar.

Informasi mengenai bagaimana prosedur pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah sangat jelas, melalui pemasangan beberapa pamflet di papan informasi mengenai prosedur permohonan KTP. Warga yang akan mengurus KTP dapat langsung

melihat dan mempelajari berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Ungkapan informan selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan pada wawancara tanggal 4 Juni 2009 sebagai berikut :

“Informasi tentang mengurus KTP di Konut pada dasarnya sudah jelas. Kalau ingin tahu kita tinggal melihat di papan informasi atau kalau tidak kita langsung saja bertanya kepada Ketua RT/RW”.

Pengelolaan Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2007 dan Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 122 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Utara. Khususnya pada Bidang Administrasi Kependudukan dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan.
- 2) Melaksanakan pendaftaran penduduk.
- 3) Verifikasi permohonan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- 4) Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan informasi perkembangan kependudukan.
- 5) Melaksanakan pembuatan laporan kegiatan kependudukan.

Dasar Hukum Kepemilikan KTP adalah Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang Spesifikasi, Pengadaan Dan Pengendalian

Blangko KK, KTP, Buku Register Akta Dan Kutipan Akta Catatan Sipil. Dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 150 Tahun 2003 tentang Kode Wilayah Administrasi Pemerintahan.

Adapun ketentuan umum pengurusan KTP adalah sebagai berikut :

- 1) KTP merupakan tanda pengenal dan keterangan domisili yang sah berlaku secara nasional di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.
- 2) Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tapi sudah/pernah menikah berhak memiliki KTP.
- 3) Setiap penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP.
- 4) Bagi WNI yang berusia 60 tahun keatas diberikan KTP seumur hidup.
- 5) KTP berlaku untuk waktu 5 (lima) tahun.
- 6) Setiap ada perubahan data wajib membuat KTP baru selambat-lambatnya 1 (sulan).

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008, beberapa persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut :

- 1) Surat pengantar dari RT/RW.
- 2) Mengisi formulir permohonan KTP.
- 3) Menunjukkan kartu keluarga (KK).
- 4) Foto copy buku nikah / kutipan akta perkawinan bagi yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah menikah.
- 5) Datang secara pribadi ketempat pelayanan untuk foto.

- 6) Foto copy surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk penggantian KTP hilang.
- 7) KTP yang rusak untuk penggantian KTP rusak.
- 8) Bagi WNA tinggal tetap, melampirkan *foto copy* dokumen imigrasi (paspor, kitab) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).

Adapun prosedur dalam pengurusan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah sebagai berikut :

- 1) Pemohon minta surat pengantar ke Ketua RT/RW.
- 2) Ke kantor desa/kelurahan untuk meminta formulir permohonan KTP dengan membawa semua persyaratan.
- 3) Mengisi formulir permohonan KTP rangkap dua dan diketahui oleh Kepala Desa/Kelurahan.
- 4) Ke tempat pelayanan KTP (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) dengan membawa formulir permohonan KTP.
- 5) KTP diproses dan setelah jadi diserahkan kepada pemohon.
- 6) Mengenai prosedur pengurusan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara untuk jelasnya dapat dilihat pada skema sebagai berikut :

Gambar 4.1
 Prosedur Pengurusan KTP
 Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
 Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009



Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
 Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Pada gambar 4.1, prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah sebagai berikut :

- 1) Seorang pemohon KTP mengisi sebuah *specimen* sesuai dengan biodata sebenarnya dan selanjutnya ditandatangani oleh pemohon sendiri sebagai legalitas kebenaran segala data yang dimasukkan oleh pemohon. *Specimen* tersebut diperoleh di RT atau RW setempat dimana si pemohon bermukim.
- 2) *Specimen* yang telah diisi dan ditandatangani oleh si pemohon selanjutnya akan ditandatangani oleh RT atau RW sebagai pihak yang dianggap mengetahui tempat tinggal si pemohon.
- 3) *Specimen* yang telah ditandatangani oleh si pemohon dan RT/RW selanjutnya oleh si pemohon memasukkan ke kelurahan yang selanjutnya akan mengeluarkan rekomendasi, bahwa si pemohon

merupakan benar-benar salah satu warga yang bermukim di wilayah kelurahan.

- 4) Setelah si pemohon dibuatkan sebuah rekomendasi, maka si pemohon selanjutnya akan melakukan proses pengurusan di kecamatan sebagai salah satu unit kerja yang diberikan kewenangan penuh untuk menerbitkan KTP kepada para pemohon.
- 5) Sebagai unit kerja yang diberikan kewenangan untuk menerbitkan KTP, maka kecamatan akan melakukan proses pencetakan KTP.

Berbagai prosedur dan persyaratan tersebut di atas pada dasarnya dibuat dalam rangka untuk menciptakan tertibnya pelaksanaan administrasi, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal. Persyaratan ini haruslah dapat dijalankan secara tegas.

Ungkapan informan selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara tanggal 5 Juni 2009 sebagai berikut :

"Persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentunya kami harapkan dapat dijalankan sebagaimana yang diharapkan. Karena kalau kita tidak mengikuti persyaratan itu, tentunya pengurusan KTP akan kacau balau".

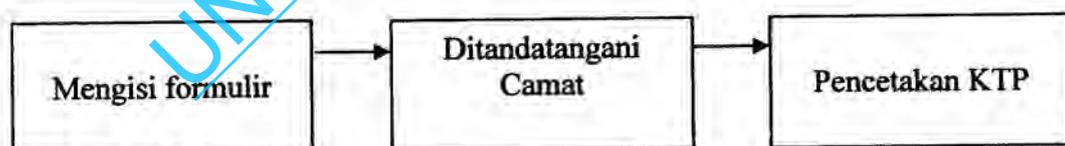
Prosedur maupun persyaratan yang ditetapkan tersebut oleh masyarakat masih dianggap sulit dalam mengajukan permohonan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Ungkapan Js selaku warga yang sedang mengurus KTP pada wawancara tanggal 5 Juni 2009 sebagai berikut :

”Saya rasa, walaupun syarat dan prosedurnya sudah jelas, kalau kami masih terlalu panjang prosesnya, harus kesana kemari minta tanda tangan. Bagaimana kita mau punya KTP kalau terlalu banyak prosesnya. Bagusnya itu, langsung saja kita ke kantor dinas, jadi langsung kita dibuahkan KTP, janganmi lagi ke RT/RW, kelurahan, dan lain-lain. Repot sekali beh.....”.

Pengurusan KTP masih dianggap berbelit-belit, sehingga ada juga masyarakat dalam melakukan proses permohonan KTP tidak mengikuti berbagai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan. Masyarakat dalam pengurusan KTP langsung mengisi formulir yang disediakan oleh Kantor Kecamatan yang ditandatangani oleh camat untuk selanjutnya dilakukan pencetakan KTP, sedangkan tahapan pengisian specimen yang ditandatangani oleh RT/RW dan kepala kelurahan tidak dilakukan dengan pertimbangan untuk menghemat waktu pengurusan KTP. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 4.2
Pengurusan KTP yang Tidak Berdasarkan Prosedur yang Ditetapkan
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009



Sumber : Diolah

Sebagai salah satu unit kerja yang diberikan kewenangan untuk menerbitkan KTP, maka jumlah pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara selama 5 bulan

terakhir (Februari s/d Juni tahun 2009) berjumlah 1.114 orang, yang tersebar pada tujuh kecamatan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kecamatan Sawa
- 2) Kecamatan Lembo
- 3) Kecamatan Lasolo
- 4) Kecamatan Molawe
- 5) Kecamatan Asera
- 6) Kecamatan Wiwirano dan
- 7) Kecamatan Langgikima

Kejelasan mengenai beberapa distribusi pelayanan KTP kepada masyarakat berdasarkan pada masing-masing wilayah kecamatan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dapat dilihat pada tabel 4.06.

Tabel 4.06
Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara pada Bulan Februari 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	12	3,70
2.	Kecamatan Lembo	27	8,33
3.	Kecamatan Lasolo	28	8,64
4.	Kecamatan Molawe	19	5,86
5.	Kecamatan Asera	226	69,75
6.	Kecamatan Wiwirano	9	2,78
7.	Kecamatan Langgikima	3	0,93
Jumlah		324	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Februari tahun 2009 dengan total 324 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 226 orang, Kecamatan Lasolo 28 orang, Kecamatan Lembo 27 orang, Kecamatan Molawe 19 orang, Kecamatan Sawa 12 orang, Kecamatan Wiwirano 9 orang dan Kecamatan Langgikima 5 orang.

Tabel 4.07
Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara pada Bulan Maret 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	9	5,96
2.	Kecamatan Lembo	8	5,30
3.	Kecamatan Lasolo	40	26,49
4.	Kecamatan Molawe	6	3,97
5.	Kecamatan Asera	70	46,36
6.	Kecamatan Wiwirano	7	4,64
7.	Kecamatan Langgikima	11	7,29
Jumlah		151	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Maret tahun 2009 dengan total 151 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 70 orang, Kecamatan Lasolo 40 orang, Kecamatan Langgikima 11 orang, Kecamatan Sawa 9 orang, Kecamatan Lembo 8 orang, Kecamatan Wiwirano 7 orang dan Kecamatan Molawe 6 orang.

Tabel 4.08
 Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
 Kabupaten Konawe Utara pada Bulan April 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	17	10,43
2.	Kecamatan Lembo	19	11,66
3.	Kecamatan Lasolo	49	30,06
4.	Kecamatan Molawe	7	4,30
5.	Kecamatan Asera	49	30,06
6.	Kecamatan Wiwirano	13	7,98
7.	Kecamatan Langgikima	10	6,14
Jumlah		163	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Maret tahun 2009 dengan total 163 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera dan Kecamatan Lasolo 49 orang, Kecamatan Lembo 19 orang, Kecamatan Sawa 17 orang, Kecamatan Lembo 8 orang, Kecamatan Wiwirano 13 orang, Kecamatan Langgikima 10 orang dan Kecamatan Molawe 7 orang.

Tabel 4.09
Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara pada Bulan Mei 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	17	6,72
2.	Kecamatan Lembo	16	6,32
3.	Kecamatan Lasolo	28	11,07
4.	Kecamatan Molawe	6	2,37
5.	Kecamatan Asera	151	59,68
6.	Kecamatan Wiwirano	19	7,51
7.	Kecamatan Langgikima	16	6,32
Jumlah		253	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Mei tahun 2009 dengan total 253 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 151 orang, Kecamatan Lasolo 28 orang, Kecamatan Wiwirano 19 orang, Kecamatan Sawa 17 orang, Kecamatan Lembo dan Kecamatan Langgikima 16 orang, dan Kecamatan Molawe 6 orang.

Tabel 4.10
Distribusi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara pada Bulan Juni 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	24	10,76
2.	Kecamatan Lembo	17	7,62
3.	Kecamatan Lasolo	27	12,11
4.	Kecamatan Molawe	18	8,07
5.	Kecamatan Asera	102	45,74
6.	Kecamatan Wiwirano	21	9,42
7.	Kecamatan Langgikima	14	6,28
Jumlah		223	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Juni tahun 2009 dengan total 223 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera, Kecamatan Lasolo 27 orang, Kecamatan Sawa 24 orang, Kecamatan Wiwirano 21 orang, Kecamatan Molawe 18 orang, Kecamatan Lembo 17 orang, dan Kecamatan Langgikima 14 orang.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Jumlah Pelayanan KTP
di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara
pada Bulan Februari s.d. Juni 2009

No.	Nama Kecamatan	Jumlah KTP	Persentase (%)
1.	Kecamatan Sawa	79	7,09
2.	Kecamatan Lembo	87	7,81
3.	Kecamatan Lasolo	171	15,35
4.	Kecamatan Molawe	56	5,03
5.	Kecamatan Asera	598	53,68
6.	Kecamatan Wiwirano	69	6,19
7.	Kecamatan Langgikima	54	4,85
Jumlah		1.114	100

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, Tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Februari sampai dengan Juni tahun 2009 dengan total 1.114 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 598, Kecamatan Lasolo 171 orang, Kecamatan Lembo 87 orang, Kecamatan Sawa 79 orang, Kecamatan Wiwirano 69 orang, Kecamatan Molawe 56 orang, dan Kecamatan Langgikima 54 orang.

Berdasarkan rekapitulasi tersebut, besarnya jumlah pelayanan KTP pada wilayah Kecamatan Asera, karena di wilayah tersebut merupakan ibu kota kabupaten sebagai pusat aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat Kabupaten Konawe Utara.

Walaupun diberlakukannya berbagai persyaratan dan prosedur yang jelas mengenai pengurusan KTP. Namun, kenyataannya masih banyak juga proses

pengurusan KTP tidak melewati prosedur yang telah ditetapkan, dengan hanya memasukkan biodata pengurusan KTP langsung dapat dilanjutkan tanpa terlebih dahulu mengisi berbagai formulir atau Surat Pengantar dari RT/RW maupun lurah setempat. Hal ini dilakukan apabila dalam pengurusan, seorang warga memiliki kenalan atau karena ada hubungan keluarga dengan para aparat yang memberikan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Praktik ini tentunya menurunkan kualitas pelayanan KTP.

Ungkapan Is selaku warga yang pernah mengurus KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara tanggal 8 Juni 2009 sebagai berikut :

”Yah.....inilah daerah, biar sudah jelas ada persyaratan yang harus kami penuhi untuk urus KTP, tapi kalau ada orang dalam, ada kenalan yah urusan bisa lancar biar tidak sesuai prosedur”.

c. Akurasi pelayanan.

Indikator ketiga dalam mengukur kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah mengenai tingkat akurasi pelayanan KTP, hal ini berhubungan dengan tingkat pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan.

Sebagaimana dalam pembahasan ketepatan waktu pelayanan, salah satu penyebab sering terjadinya ketidaktepatan dalam memberikan layanan KTP adalah sering terjadinya kesalahan dalam proses input data yang dilakukan oleh para petugas maupun dilakukan oleh para pemohon. Kesalahan dalam

proses input data, yakni penulisan berbagai keterangan para pemohon dalam surat formulir permohonan KTP, seperti; penulisan nama lengkap (termasuk titel); alamat pemohon; tempat dan tanggal lahir; golongan darah; status dalam perkawinan; agama; pekerjaan; dan lain-lain. Kesalahan lain yang biasa terjadi adalah dalam proses *press laminating*.

Ungkapan informan selaku operator komputer pada wawancara tanggal 8 Juni 2009 sebagai berikut :

“Yah memang kadang-kadang saya salah input data dalam pembuatan KTP baik itu penulisan nama, gelar maupun tanggal lahir”.

Apabila kesalahan input data dan proses *press laminating* yang dilakukan oleh para petugas, maka kesalahan tersebut akan diperbaiki oleh yang bersangkutan. Namun, dalam proses pengisian formulir para warga tetap diingatkan untuk mengisi formulir yang ada secara tepat, dan para petugas juga dapat memberikan tuntunan dalam pengisian formulir.

Ungkapan informan selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan pada wawancara tanggal 8 Juni 2009 sebagai berikut :

“Yah...petugas juga manusia, jadi petugas juga bisa melakukan kesalahan. Kesalahan biasa terjadi pada saat input data dari formulir ke KTP yang akan dicetak. Biasanya kalau itu kesalahan berasal dari kami, maka kami akan langsung memperbaikinya”.

Kenyataan ini sebenarnya masalah masih dapat dianggap wajar, tetapi masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan adanya kualitas pelayanan yang lebih terhadap pengurusan KTP, sehingga tentunya berbagai kesalahan input tersebut dapat diminimalisir.

Ungkapan informan selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara pada tanggal 8 Juni 2009 sebagai berikut :

“Kami juga sebenarnya selalu berusaha untuk tidak melakukan kesalahan-kesalahan dalam mencetak KTP. Karena itumi, yang ada kita kerja dua kali lagi padahal masih banyak pekerjaan yang lain”.

d. Kesesuaian biaya pelayanan.

Indikator terakhir dalam melihat gambaran kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah mengenai besarnya biaya pelayanan KTP yang harus dikeluarkan oleh setiap masyarakat, faktor biaya pelayanan sebagai sesuatu yang penting dalam melihat pelaksanaan pelayanan KTP.

Berdasarkan Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 122 Tahun 2007, tentang Tarif Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku di Kabupaten Konawe Utara adalah sebesar Rp. 20.000.

Besarnya tarif pembuatan Kartu Tanda Penduduk tersebut dipergunakan dengan rincian sebagai berikut :

1) Pendapatan daerah	Rp. 6.000
2) Pengadaan blanko	Rp. 2.500
3) Operasional Dinas Kependudukan dan Capil	Rp. 2.000
4) Jasa pengelola Cetak	Rp. 5.000
5) Operasional Pemerintah Desa/Kelurahan	Rp. 2.000
6) Operasional Pemerintah Kecamatan	Rp. 1.500
7) Operasional Pemerintah Kabupaten	Rp. 1.000

Secara formal besaran tarif pembuatan KTP tersebut di atas, tidak sesuai dalam praktiknya di lapangan. Seringkali dalam pengurusan KTP, petugas meminta uang "administrasi", uang "rokok", misalnya Rp. 5.000 atau sebaliknya, masyarakat memberikan dana tambahan di luar dari ketentuan karena rasa terima kasihnya kepada petugas yang telah membuat KTP.

Ungkapan informan selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 8 Juni 2009 sebagai berikut :

"Kalau mau jujur, mengurus KTP hanya Rp. 20.000, tapi kami juga biasa minta uang tambahan dengan istilah uang rokok atau uang administrasi. Kalau tidak begitu kasian tidak adami yang kita dapat. Berarti kita hanya berharap gaji saja".

Selain itupula, ketidaksesuaian tarif pembuatan KTP dari ketentuan yang ditetapkan banyak terjadi pada saat akan dilaksanakan pendaftaran CPNSD dengan jumlah pemohon yang cukup besar. Dimana para pemohon yang terkadang berasal dari luar wilayah Kabupaten Konawe Utara membutuhkan pelayanan KTP dalam waktu yang singkat, sehingga mereka menempuh jalan pintas yang tidak prosedural dengan menggunakan jasa calo KTP atau langsung kepada para petugas. Hal ini tentunya para pemohon akan mengeluarkan biaya pengurusan KTP melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan. Biasanya biaya yang dikeluarkan adalah beragam, mulai Rp 30.000, Rp 40.000, Rp 50.000, bahkan sampai Rp 60.000.

Ungkapan Md selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Asera pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

"Di sini setiap tahunnya ada penerimaan PNS, dan biasanya banyak sekali orang-orang mengurus KTP, utamanya mereka yang berasal dari luar datang tes di Konut. Mereka mengurus KTP dan maunya cepat dan mereka biasa menggunakan jasa calo biar biayanya agak besar, yang penting cepat".

Warga dengan ekonomi yang baik ataupun warga di luar wilayah Kabupaten Konawe Utara jumlah tersebut tidaklah memberatkan, asalkan waktu pelayanan KTP bisa cepat, namun bagi warga dengan tingkat ekonomi yang kurang, jumlah tersebut merupakan sesuatu yang sangat memberatkan.

Ungkapan SB selaku salah satu warga yang pernah mengurus KTP di Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

"Mereka yang punya uang banyak bisa dilayani cepat KTP nya, biasanya orang luar banyak wangnya. Kami di sini kasian bayar sesuai tarifnya saja, tapi itumi lagi kita harus ngantrimi lagi, tapi mau diapa, yang penting ada KTP".

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten konawe utara

Pada sub pokok bahasan ini digambarkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan KTP, antara lain; struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil, kemampuan aparat dalam menyelesaikan pelayanan KTP dan sistem pelayanan KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

a. Faktor struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hirarki sebuah hubungan dalam organisasi.

Pada dasarnya pembagian kerja merupakan elaborasi peran, yaitu setiap orang di dalam organisasi akan memperoleh berbagai tugas tertentu yang harus diselesaikannya. Beberapa indikator yang digunakan dalam membahas struktur organisasi, antara lain: tingkat pembagian tugas dan fungsi pokok, kejelasan pelaksanaan tugas antara bidang/seksi, dan tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil jabatan yang baru diisi adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Informasi Kependudukan, Kepala Bidang Catatan Sipil, Kasubag Umum, Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan, Staf yang berjumlah 2 orang. Tenaga PHL yang berjumlah 27 orang terbagi dalam 4 yakni untuk sekretaris dan ketiga bidang tersebut di atas.

Pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara oleh pegawai menjalankan pelayanan berdasarkan pada tugas

dan fungsi pokok masing-masing yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun tugas dan fungsi pokoknya adalah sebagai berikut :

1) Tugas dan fungsi Kepala Dinas.

- a) Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil.
- b) Penyelenggaraan pendaftaran penduduk.
- c) Pelaporan data kependudukan.
- d) Pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- e) Monitoring, evaluasi dan pelaporan informasi kependudukan dan catatan sipil.

2) Tugas dan fungsi sekretaris:

- a) Mengelola urusan kepegawaian.
- b) Pengelolaan urusan umum meliputi ketatalaksanaan dan kerumah-tangga dinas.
- c) Pengelolaan urusan perencanaan dan keuangan.
- d) Perawatan barang inventaris dinas dan perlengkapan.
- e) Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang, monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan kesekretariatan.

3) Tugas dan fungsi bidang administrasi kependudukan:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan.
- b) Melaksanakan pendaftaran penduduk.
- c) Verifikasi permohonan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

- d) Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan informasi perkembangan kependudukan.
 - e) Melaksanakan pembuatan laporan kegiatan kependudukan.
- 4) Tugas dan fungsi bidang informasi kependudukan:
- a) Penyusunan kebijakan, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - b) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - c) Koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - d) Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan.
 - e) Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan.
 - f) Pencetakan dan penerbitan dokumen kependudukan dengan sistem informasi administrasi kependudukan.
- 5) Tugas dan fungsi bidang catatan sipil:
- a) Penetapan kebijakan pencatatan sipil.
 - b) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil.
 - c) Koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil.
 - d) Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan.

- e) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil.
- f) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil.
- g) Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil.

Ungkapan informan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

"Kami disini menjalankan kerja kami berdasarkan tugas dan fungsi kita masing-masing yang sudah ada. Biar pekerjaan kami tidak tumpang tindih satu dengan yang lain. Kalau kita kerja tidak tahu apa tugasnya kami, pasti sembarang saja yang kita mau bikin".

Dalam menjalankan fungsi pelayanan KTP telah jelas mengenai tugas masing-masing bidang/seksi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, dimana berdasarkan tugas dan fungsinya bidang yang diberikan tanggung jawab untuk melakukan proses pelayanan KTP adalah bidang informasi kependudukan dengan beberapa seksi di bawahnya seperti; seksi pelayanan informasi kependudukan, seksi peralatan dan pelatihan sistem teknologi informasi kependudukan, dan seksi penerbitan KTP.

Proses pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat tersebut tentunya harus berdasarkan pada prosedur kerja yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya banyak menimbulkan masalah dalam pemberian layanan KTP. Dimana masih banyak terjadi proses pelayanan yang tidak berdasarkan pada

prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bisa dilihat pada pembahasan sub bab sebelumnya mengenai waktu penyelesaian dan biaya pengurusan KTP. Karena, adanya perilaku oknum aparat yang tidak mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, maka muncul keluhan dari masyarakat mengenai ketidakadilan waktu penyelesaian pelayanan KTP, dimana ada pemohon yang dapat diselesaikan pengurusan KTP nya dalam waktu yang relatif cepat dan ada pula pemohon yang diselesaikan dalam waktu relatif lama. Proses ini tentunya telah melewati standar operasi atau prosedur kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Begitupun juga dengan persoalan biaya, muncul keluhan dari masyarakat mengenai ketidakadilan biaya pengurusan KTP, dimana ada pemohon yang dapat diselesaikan pengurusan KTP nya berdasarkan biaya yang ditetapkan dan ada pula pemohon yang diselesaikan pengurusan KTP nya berdasarkan biaya yang relatif mahal.

Ungkapan Ms selaku salah satu warga pemohon KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

“Kalau KTP mau cepat selesai, kita langsung saja bermain sama aparat. Biar urusan lebih cepat selesai, dari pada berlama-lama di kantor”.

Banyaknya pelanggaran atas prosedur kerja yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Hal ini salah satu penyebabnya adalah kurangnya pengawasan melekat dari seorang pimpinan berdasarkan struktur organisasi kepada para bawahan.

Ungkapan informan selaku pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

“Saya juga sebagai aparat tidak terlalu takut kalau melakukan tindakan di luar ketentuan. Soalnya kami juga melakukannya tidak diawasi oleh bos kami, bos kami sudah mempercayai kita dalam melayani warga mengurus KTP”.

Seorang pimpinan lebih terkonsentrasi pada proses penandatanganan KTP yang akan diterbitkan. Sedangkan proses pelayanan dari awal sampai akhir sepenuhnya dilakukan oleh aparat, sehingga dalam praktiknya seorang oknum aparat dapat melakukan tindakan di luar prosedur yang ditetapkan.

Ungkapan informan selaku pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

“KTP yang kami terbitkan ini, diproses oleh kami mulai dari awal, pimpinan tahonya hanya tandatangan, setelah kami edit semua KTP dan sebelum di press, maka kami langsung bawa ke meja pimpinan untuk langsung ditandatangani”.

Pengawasan ini penting dalam rangka untuk meminimalisir terjadinya praktek percaloan atas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses pengawasan ini tentunya harus dijalankan secara terdesentralisasi oleh kepala unit yang bertanggung jawab, seperti kepala bidang dan kepala seksi.

Melihat tersebut, faktor struktur organisasi, khususnya pada bagaimana hubungan antara atasan dan bawahan, dimana kurangnya pengawasan

pimpinan terhadap bawahan yang melahirkan perilaku tidak sesuai prosedur merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Walaupun dalam persoalan pengawasan kurang maksimal, namun pada dasarnya terjalin hubungan baik antara atasan dan bawahan, hal ini ditandai berjalannya koordinasi yang baik dengan pimpinan dan ditandai dengan diikutsertakan dalam merumuskan keputusan terhadap perencanaan program kerja yang akan dilaksanakan.

- b. Faktor kemampuan pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten konawe utara.

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Faktor ini berhubungan dengan tingkat pendidikan pegawai; kemampuan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal yang telah ditentukan; kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugas; tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan; tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya; serta, kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain.

Latar belakang pendidikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara merupakan indikator pertama dalam menilai kemampuan pegawai.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara memiliki 9 orang PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 27 orang PHL (Pegawai Harian Lepas). Sebagian besar PNS tersebut memiliki tingkat pendidikan Sarjana yaitu 7 orang (77,77%), PNS yang berijazah SMA berjumlah 2 orang (22,23%). PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara semuanya golongan III, yaitu sejumlah 9 orang (100%).

Pegawai Harian Lepas sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 20 orang (74,07%), PHL yang berijazah Sarjana Muda berjumlah 3 orang (11,11%), PHL yang berijazah Sarjana berjumlah 4 orang (14,81%). Untuk lebih jelasnya jumlah PNS dan PHL pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dengan komposisi menurut golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.12
Komposisi PNS dan PHL Menurut Tingkat Pendidikan
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara Tahun 2009

No.	Tingkat Pendidikan	Status Pegawai		Jumlah	(%)
		PNS	PHL		
1.	SMU	3	20	23	63,89
2.	Sarjana Muda (D-III)	-	3	3	8,33
3.	Sarjana	6	4	10	27,78
T o t a l		9	27	36	100

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Konawe Utara, tahun 2009

Selain latar belakang pendidikan tersebut, indikator lain yang dipergunakan dalam melihat faktor kemampuan aparat adalah keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Adapun jenjang pelatihan/kursus yang pernah diikuti oleh para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13
Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pelatihan Kursus
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara
Tahun 2009

No.	Nama Pelatihan	Unit Kerja	Jumlah (Orang)
1.	Pelatihan sistem administrasi kependudukan tahun 2008, lokasi di Kendari	Kepala Bidang, Supervisor dan Operaror	3
2.	Pelatihan proyeksi penduduk tahun 2008, lokasi di Kendari	Kepala Bidang, Supervisor dan Operaror	3
3.	Pelatihan sistem administrasi kependudukan tahun 2009 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara	Supervisor	1

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, tahun 2009

Berdasarkan tabel tersebut, dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja para pegawai, khususnya dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat, maka pimpinan memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk meningkatkan kemampuan dengan cara mengikuti berbagai pelatihan tersebut di atas.

Kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang ada belum maksimal. Hal ini berhubungan dengan kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan KTP di kantor tersebut, utamanya pegawai yang berperan sebagai operator atas beberapa alat cetak pembuatan KTP, seperti; unit komputer, *printer*, *scaner* dan *press laminating*. Utamanya, banyaknya

jumlah warga yang akan mengurus KTP. Sedangkan PHL yang ada tidak bekerja secara maksimal karena status mereka sebagai Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Ungkapan informan selaku pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 10 Juni 2009 sebagai berikut :

Bayangkan pak, pegawai di kantor ini hanya 9 orang, dan staf untuk operator hanya 2 orang. Bayangkanmi jumlah pegawainya hanya 9 orang baru orang yang mau urus KTP juga banyak, jadi kita juga biasa kewalahan. Ada juga PHL, tapi tidak bisa diharap, soalnya mereka juga tidak digaji kasian. Kita mau kasih juga uang tapi kita juga terbatas dananya. Jadi mereka itu hanya datang saja baru pulangmi biar bisa masuk database di Konut.

Hal ini lebih dipengaruhi lagi oleh karena alasan teknis lainnya, seperti terjadi kerusakan alat cetak, kurangnya blangko KTP, rusaknya generator, dan lain-lain.

Ungkapan informan selaku pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 10 Juni 2009 sebagai berikut :

”Bagaimana mau tidak lama pelayanan kami. Nah, jumlah pegawai masih sangat kurang. Baru yang kasih tambah parah, apabila alat-alat cetak KTP mengalami masalah. Belum lagi kalau blangko KTP habis, pasti makan waktu kasian”.

Kemampuan pegawai dalam menyusun rencana pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sebagaimana

tersebut di atas secara bersama-sama menyusun dan merumuskan berbagai program kerja dalam organisasi.

Ungkapan informan selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada wawancara tanggal 10 Juni 2009 sebagai berikut :

"Program kerja yang kami rencanakan, kalau mau tahu...ini adalah program yang kita susun secara bersama-sama. Ini tentunya diharapkan pegawai semuanya dapat bertanggung jawab atas apa yang telah dirumuskan".

Kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, tentunya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya pegawai melakukan tindakan yang tidak prosedural dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat. Tindakan yang dilakukan tersebut tentunya menyalahi perintah dari pimpinan dalam proses pelayanan. Dimana seorang atasan mengharapkan pelayanan KTP yang diberikan oleh para pegawai berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

- c. Faktor sistem pelayanan ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten konawe utara.

Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan, seperti; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan

lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Berdasarkan pada tabel 4.11 tersebut di atas mengenai Rekapitulasi Jumlah Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada Bulan Februari s.d. Juni 2009 , tergambar bahwa layanan KTP yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada bulan Februari sampai dengan Juni tahun 2009 dengan total 1.114 orang, dengan rincian masing-masing secara berurutan berdasarkan jumlah terbanyak, yakni; Kecamatan Asera 598, Kecamatan Lasolo 171 orang, Kecamatan Lembo 87 orang, Kecamatan Sawa 79 orang, Kecamatan Wiwirano 69 orang, Kecamatan Molawe 56 orang, dan Kecamatan Langgikima 54 orang.

Dilihat dari letak antara lokasi wilayah pemohon KTP dengan pusat layanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, maka Kecamatan Asera merupakan wilayah dengan jumlah pemohon KTP terbanyak yakni 598 orang. Hal ini tentunya berhubungan selain karena sebagai ibu kota kabupaten, juga sebagai tempat pelayanan KTP diberikan. Kecamatan Lasolo dengan jumlah pemohon KTP terbanyak kedua yakni 171 orang, dilihat dari letak wilayah dengan tempat pelayanan KTP adalah terjauh kedua dari Kecamatan Asera. Begitupun dengan Kecamatan Langgikima dengan jumlah pemohon KTP terkecil dibandingkan dengan kecamatan

lainnya, yakni 54 orang. Hal ini berhubungan dengan jauhnya jarak kecamatan tersebut dengan lokasi tempat pelayanan KTP berlangsung.

Ungkapan Am selaku salah satu warga pada wawancara tanggal 9 Juni 2009 sebagai berikut :

"Bagaimana kita mau urus KTP kalau jauh sekali jaraknya dari tempat kami tinggal. Kecamatan Asera itu jauh sekali dengan Kecamatan Langgikima. Yah mending kita tidak usah pakai KTP".

Adanya hubungan antara letak wilayah pemohon dengan tempat dilaksanakannya pelayanan KTP, juga sangat berhubungan dengan kondisi jalan raya, transportasi dan biaya transportasi menuju lokasi pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Ungkapan Am selaku salah satu warga pada wawancara tanggal 11 Juni 2009 sebagai berikut :

"Di sini kesian jalan menuju kantor dinas masih jelek, banyak batunya. Jadi kita juga biasa berfikir kalau mau naik motor, soalnya motor yang kita cicil kesian nanti cepat rusak. Kita mau naik angkot tapi tidak ada juga, mana di sana lagi kita mau bayar uang urus KTP".

Kondisi jalan raya saat ini di wilayah Konawe Utara umumnya belum diaspal permanen, masih dalam kondisi pengerasan jalan. Sehingga tentunya berdampak pada kurang lancarnya transportasi antar wilayah, serta besarnya biaya transportasi yang harus ditanggung oleh warga. Ditambah lagi dengan biaya yang akan dikeluarkan pada saat pengurusan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Mengenai indikator kedua yakni kejelasan informasi pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara pada

dasarnya sudah baik. Para pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat hal-hal yang dianggap penting kepada para pemohon, memberikan bimbingan pada saat melakukan pengisian biodata, memberikan petunjuk yang benar dan jelas mengenai prosedur pengajuan pengurusan KTP, seperti menempel ke tempat-tempat tertentu di sekitar lokasi layanan berupa informasi tata cara pengurusan KTP (berupa gambar/skema dan keterangannya).

Ungkapan informan selaku Kepala Bidang Kependudukan pada wawancara tanggal 2 Juni 2009 sebagai berikut :

“Di sini ditempel beberapa informasi tentang bagaimana warga mengajukan permohonan KTP di dinas ini. Ini kami lakukan supaya masyarakat bisa tahu tentang cara mengurus KTP. Supaya mereka bisa paham”.

Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kenyamanan bagi para pemohon, serta menciptakan kejelasan informasi mengenai tata cara pengajuan permohonan pengurusan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara.

Upaya menciptakan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe dengan memberikan jaminan perbaikan atas kesalahan pencetakan ataupun penulisan yang dilakukan oleh pegawai, dimana masyarakat tidak dibebankan biaya apapun. Namun, para pegawai berusaha untuk menghindari kesalahan dari penerbitan KTP, misalnya dengan teliti melihat penulisan biodata seorang pemohon KTP.

Hal tersebut sesuai dengan ungkapan informan selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe pada wawancara tanggal 10 Juni 2009 sebagai berikut :

“Bila KTP yang kami terbitkan terjadi kesalahan ketikan atau rusak, maka kami akan mencetak ulang. dan itu sudah resiko kami dan sedikitpun tidak kami pungut biaya, makanya kalau tidak mau ada salah-salahnya kita juga mesti hati-hati”.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu. Adapun pelaksanaan kualitas pelayanan KTP tersebut antara lain;
 - a. Ketepatan waktu; secara ideal penyelesaian KTP adalah 1 sampai 3 hari. Namun, terkadang terjadi keterlambatan sampai beberapa hari, hal ini disebabkan oleh hal-hal teknis, seperti; belum maksimalnya penggunaan listrik di daerah tersebut, sehingga menggunakan generator yang biasa menyebabkan terjadinya kerusakan beberapa alat pencetak (komputer, pencetak maupun alat *press*), kesalahan dalam editing biodata maupun banyaknya jumlah pemohon pada hari yang sama.
 - b. Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi; dimana masyarakat langsung mengajukan permohonan dan beberapa kelengkapan administrasi. Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kelancaran administrasi dalam proses pengurusan KTP.

- c. Akurasi pelayanan; kesalahan yang terjadi biasanya pada persoalan input data pemohon, namun kondisi tersebut diminimalisir dengan memeriksa ulang biodata sebelum dicetak.
 - d. Kesesuaian biaya pelayanan; telah diatur Berdasarkan Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 122 Tahun 2007, tentang Tarif Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku di Kabupaten Konawe Utara adalah sebesar Rp. 20.000. Biaya ini masih tergolong wajar dan terjangkau, walaupun juga ada beberapa keluhan dari masyarakat.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara, dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut;
- a. Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan KTP dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang Informasi Kependudukan. Formalisasi, ditunjukkannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun dalam kenyataannya sering pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya.
 - b. Kemampuan aparat; dengan latar belakang sarjana (S1) dan dalam rangka peningkatan kemampuan kerja diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai.

- c. Sistem pelayanan; dengan kondisi lokasi yang cukup jauh memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan; perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, dengan melakukan proses pencetakan ulang atas kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka ada beberapa saran dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara adalah sebagai berikut.

1. Upaya untuk mempercepat proses pelayanan KTP dengan menghindari masalah-masalah teknis, seperti sering rusaknya beberapa alat cetak, maka perlunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara menyediakan generator dengan kapasitas maksimal.
2. Upaya untuk menghindari terjadinya praktek percaloan pengurusan KTP, maka perlunya dilakukan tindakan tegas dan nyata dari pihak pimpinan kepada para bawahan yang melakukan pelanggaran, hal ini harus dilakukan karena dapat merusak kredibilitas kerja pegawai sebagai pelayan masyarakat.
3. Perlunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe Utara dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat dengan mendatangi langsung kediaman si pemohon untuk kemudian dilakukan proses pengurusan baru dan perpanjangan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1997). *Prosedur Penelitian*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Chryshnanda, DL. (2006). *Polri Masa Depan dalam Perspektif Polisi Lalu Lintas*. Jakarta: Ditlantas Polda Metro Jaya.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Gaspersz, V. (1994). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moerdiono. (1988). *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison Wesley.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelopor.
- Robbins, S.P. (1995). *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Siagian, Scndang.P. (1992). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Skelcher, Chris. (1992). *Managing For Service Quality*. London: Longman Group.
- Syahrir. (1986). *Kebijaksanaan Negara : Konsistensi dan Implementasi*. Jakarta: LP3ES.
- Soetopo. (1999). *Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN RI.
- Supriatna, Tjahya. (1996). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.

- Toha, Miftah. (1991). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali.
- Toha, Miftah. (1996). *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Rajawali.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, Valarie A. (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.
- Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

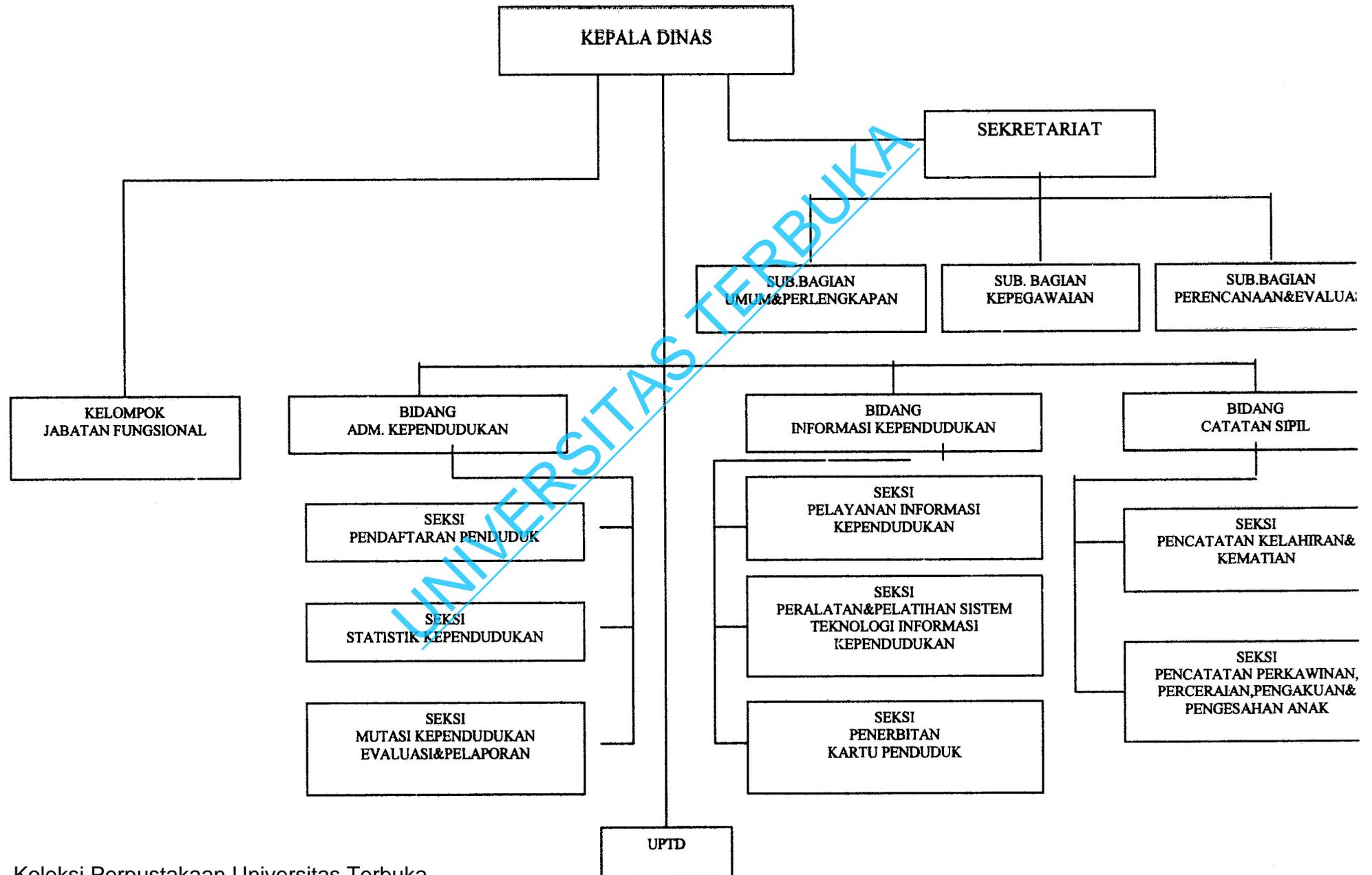
UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 1

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KONAWE UTARA

UNIVERSITAS TERBUKA

STRUKTUR ORGANIASASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KONAWE UTARA



LAMPIRAN 2

**DAFTAR PERTANYAAN DAN PEDOMAN WAWANCARA
UNTUK PETUGAS LAYANAN**

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PERTANYAAN
(untuk petugas layanan)

A. Pengantar

Dengan hormat, bersama ini saya

Nama : RIYAS ARITMAN

NIM : 014991394

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa penulisan TAPM, untuk maksud tersebut maka saya memerlukan data sebagai bahan untuk penyusunan TAPM. Atas hal tersebut, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan dibawah ini, yang semata-mata hanya untuk tujuan ilmu pengetahuan dan tidak ada maksud-maksud lain.

Adapun untuk mengisi daftar pertanyaan maupun identitas responden, dimohon Bapak/Ibu/Saudara(i) mengisi dengan keadaan yang sebenarnya. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara diucapkan terima kasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. N a m a :
2. Jenis Kelamin :
3. U m u r :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Jabatan dalam instansi :

C. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menjawab daftar pertanyaan di bawah ini, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan sikap, pengetahuan, pengalaman Bapak/Ibu/Saudara(i).

Kualitas Pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara secara umum bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Konawe Utara dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk/KTP?

- a. Baik
- b. Cukup
- c. Kurang

2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara Apakah kualitas pelayanan yang diberikan tepat waktu, sebagaimana jadwal pelayanan yang disarankan ?
 - a. Tepat Waktu
 - b. Kadang-kadang tepat waktu
 - c. Tidak tepat waktu
3. Menurut Bapak/Ibu /Saudara, apakah pelayanan yang ada sekarang sudah dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa ?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Cukup memuaskan
 - c. Tidak memuaskan
4. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah prosedur yang berlaku dalam pelayanan KTP ini bisa menjamin masyarakat/klien untuk mendapatkan pelayanan dengan baik ?
 - a. Menjamin
 - b. Cukup menjamin
 - c. Tidak menjamin
5. Untuk mempercepat proses pelayanan administrasi, menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah dari pihak atasan masing-masing selalu memberikan penimpahan wewenang untuk mempercepat proses pelayanan ?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
6. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah bagian pelayanan KTP sudah melaksanakan tugasnya sesuai jadwal yang telah diprogramkan ?
 - a. Ya, sesuai jadwal
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak sesuai jadwal
7. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu melakukan perhitungan waktu dalam proses pelayanan administrasi ?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
8. Apakah kantor/instansi Bapak/Ibu/Saudara sering memberikan sosialisasi atau penyuluhan tentang prosedur pelayanan KTP kepada masyarakat ?

- a. Sering
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
9. Apakah tarif/biaya yang dikenakan pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP secara keseluruhan, sifatnya transparan bagi masyarakat/klien ?
- a. Transparan.
 - b. Transparan untuk orang-orang tertentu.
 - c. Tidak transparan.
10. Apakah Bapak/Ibu/Saudara akan membedakan pelayanan yang diberikan, jika sebelumnya secara pribadi telah mengenal masyarakat / klien yang dilayani ?
- a. Tidak membedakan
 - b. Kadang-kadang dibedakan, tergantung orang yang dikenal tersebut.
 - c. Pasti membedakannya dengan masyarakat/klien biasa.

Kemampuan Kerja Pegawai

11. Apakah pendidikan formal tertinggi yang pernah Bapak/Ibu/Saudara tempuh ?
- a. Sarjana / Sarjana muda
 - b. SLTA
 - c. SLTP
12. Seberapa besarkah pengetahuan yang berhasil Bapak/Ibu/saudara serap dari pendidikan formal tersebut dapat membantu kelancaran tugas ?
- a. Banyak
 - b. Sedang
 - c. Tidak ada
13. Dalam melaksanakan pekerjaan, apakah Bapak/Ibu/Saudara mempunyai pengalaman kerja yang memadai ?
- a. Mempunyai pengalaman yang memadai
 - b. Kurang mempunyai pengalaman memadai
 - c. Tidak mempunyai pengalaman yang memadai
14. Apabila Bapak/Ibu/Saudara dihadapkan pada permasalahan yang menuntut pemecahan di dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bagaimana tindakan Bapak/Ibu/Saudara ?
- a. Selalu dapat mengatasi permasalahan yang timbul tanpa minta bantuan orang lain.
 - b. Kadang-kadang dapat mengatasi permasalahan dengan bantuan orang lain
 - c. Tidak dapat mengatasi permasalahan.

15. Apakah dikantor Bapak/Ibu/Saudara pernah diadakan latihan ketrampilan guna menambah pengetahuan ?
- Sering kali
 - Kadang-kadang
 - Tidak ada
16. Bagaimana kemajuan ketrampilan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan setelah mengikuti latihan selama bekerja di kantor ini?
- Banyak kemajuan
 - Cukup banyak
 - Tidak ada
17. Selama Bapak/Ibu/Saudara menjadi pegawai di kantor ini, sudah berapa kali diadakan kursus-kursus yang bertujuan mendukung kemampuan dalam pelaksanaan tugas Anda ?
- Dua kali/lebih
 - Pernah ikut satu kali
 - Tidak pernah
18. Manfaat apa bagi Bapak/Ibu/Saudara dari pelaksanaan program latihan jabatan, apabila dikaitkan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai di kantor ini ?
- Secara operasional dapat mengatasi kekurangan dalam pelaksanaan tugas
 - Kadang-kadang bisa menunjang dalam mengatasi pekerjaan yang mengalami kesulitan
 - Tidak ada manfaat sama sekali
19. Menurut Bapak /Ibu/Saudara sejauh mana kesesuaian antara pendidikan yang telah ditempuh dengan tugas pekerjaan yang Bapak/Ibu/Saudara hadapi sekarang ?
- Sangat sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
20. Bagaimana latihan Jabatan tersebut apabila dikaitkan dengan tanggung jawab Bapak/Ibu/Saudara hadapi sekarang ?
- Sangat mendukung
 - Cukup mendukung
 - Tidak mendukung

21. Apakah manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara peroleh dari hasil latihan jabatan, dalam rangka melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada Bapak/Ibu/Saudara ?
- Banyak manfaatnya dalam pelaksanaan tugas
 - Kadang-kadang saja ada manfaatnya
 - Tak ada manfaatnya sama sekali
22. Seberapa besarkah pengalaman kerja, yang Bapak/Ibu/Saudara miliki dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan ?
- Banyak
 - Sedikit
 - Tidak ada

Koordinasi

23. Menurut Bapak/Ibu/Saudara agar dihasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik, apakah mutlak diperlukan koordinasi ?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
24. Dalam rangka perencanaan suatu program kerja, apakah Bapak/Ibu/Saudar selalu diajak pimpinan (atasan langsung) untuk merumuskan keputusan bersama, sehubungan dengan perencanaan program tersebut ?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
25. Apakah Bapak /ibu/Saudara sering mendapatkan hambatan dalam mengadakan koordinasi dengan bagian/unit lain ?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak

26. Untuk melaksanakan instruksi dari pimpinan, apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu mengadakan tukar pikiran terlebih dahulu mengenai cara-cara yang akan dipergunakan, agar instruksi dapat dilaksanakan sejalan dan tidak bertentangan dengan program-program yang lainnya ? (Bertukar pikiran dengan sesama rekan kerja)
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
27. Dalam menjalankan tugas yang dibebankan, apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah merasa melanggar tata tertib ?
- Tidak pernah
 - Kadang-kadang
 - Sering
28. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah setiap rencana kerja yang ditetapkan masing-masing bagian, dapat diselesaikan dengan tepat waktu ?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
29. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai pelaksanaan koordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/klien, apakah dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara cepat.
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
30. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah mekanisme pengawasan kualitas pelayanan yang sekarang sudah cukup efektif untuk mengontrol kualitas pelayanan KTP yang diberikan ?
- Sangat efektif
 - Cukup efektif
 - Tidak efektif
31. Bagaimanakah hubungan Bapak/Ibu/Saudara dengan atasan dan sesama rekan kerja ?
- Baik
 - Cukup baik
 - Kurang baik

13. apakah pernah proses pembuatan KTP lebih lama dari waktu yang ditentukan ?
14. apa faktor yang menyebabkan keterlambatan tersebut ?

B. Perlindungan terhadap hak pelanggan

1. Bagaimana mekanisme bagi pengguna layanan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan keluhan, protes atau tuntutan ganti rugi ? jelaskan !
2. Apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Konawe Utara menyediakan unit khusus/petugas khusus untuk menangani keluhan/saran pelanggan?
3. apakah masyarakat pernah menyampaikan keluhan, kritik atau saran dalam proses pelayanan pembuatan KTP ?
4. kalau pernah, bagaimana reaksi petugas terhadap keluhan, kritik atau saran tersebut ?
5. apakah pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Konawe Utara pernah memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa haknya diabaikan atau yang merasa dirugikan dalam proses pembuatan KTP ? jelaskan mengapa itu dilakukan ?
6. selama bertugas dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menghadapi kendala ? jelaskan !

PEDOMAN WAWANCARA

(untuk petugas layanan)

A. Kejelasan dan kepastian pelayanan

1. Bagaimana prosedur pembuatan KTP?
2. Apa saja persyaratan dalam pembuatan KTP?
3. Apakah prosedur dan persyaratan tersebut telah diinformasikan secara luas kepada masyarakat?
4. Bagaimana menginformasikan/menyampaikan prosedur dan persyaratan tersebut?
5. apakah pernah ada masyarakat yang mengeluhkan prosedur pelayanan pembuatan KTP ?
6. kalau pernah, prosedur yang mana yang menjadi keluhan ?
7. Bagaimana reaksi petugas terhadap keluhan tersebut ?
8. berapa besarnya biaya pembuatan KTP ?
9. Apakah petugas ada meminta biaya tambahan diluar biaya resmi tersebut?
10. kalau ada, berapa besarnya?
11. dipergunakan untuk apa biaya tambahan tersebut?
12. berapa lama proses pembuatan KTP ?

LAMPIRAN 3

**DAFTAR PERTANYAAN DAN PEDOMAN WAWANCARA
UNTUK PENGGUNA LAYANAN**

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PERTANYAAN
(Untuk Pengguna Layanan/Masyarakat)

A. Pengantar

Dengan hormat, bersama ini saya

Nama : RIYAS ARITMAN

NIM : 014991394

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa penulisan TAPM, untuk maksud tersebut maka saya memerlukan data sebagai bahan untuk penyusunan TAPM. Atas hal tersebut, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, yang semata-mata hanya untuk tujuan ilmu pengetahuan dan tidak ada maksud-maksud lain.

Adapun untuk mengisi daftar pertanyaan maupun identitas responden, dimohon Bapak/Ibu/Saudara(i) mengisi dengan keadaan yang sebenarnya. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara(i) diucapkan terima kasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :

C. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menjawab daftar pertanyaan di bawah ini, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan sikap, pengetahuan, pengalaman Bapak/Ibu/Saudara(i).

Kualitas Pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara secara umum bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Konawe Utara dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk/KTP?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang

2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara Apakah kualitas pelayanan KTP yang diberikan tepat waktu, sebagaimana jadwal pelayanan yang disarankan ?
 - a. Tepat Waktu
 - b. Kadang-kadang tepat waktu
 - c. Tidak tepat waktu
3. Menurut Bapak/Ibu /Saudara, apakah pelayanan yang ada sekarang sudah dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa ?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Cukup memuaskan
 - c. Tidak memuaskan
4. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah prosedur yang berlaku dalam pelayanan KTP ini bisa menjamin masyarakat/klien untuk mendapatkan pelayanan dengan baik ?
 - a. Menjamin
 - b. Cukup menjamin
 - c. Tidak menjamin
6. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah bagian pelayanan KTP sudah melaksanakan tugasnya sesuai jadwal yang telah diprogramkan ?
 - a. Ya, sesuai jadwal
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak sesuai jadwal
7. Apakah tarif/biaya yang dikenakan pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP secara keseluruhan, sifatnya transparan bagi masyarakat/klien ?
 - a. Transparan.
 - b. Transparan untuk orang-orang tertentu.
 - c. Tidak transparan.
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah merasakan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan diantara satu sama lain oleh petugas pelayanan KTP ?
 - a. Iya
 - b. Kadang-kadang dibedakan
 - c. tidak pernah

PEDOMAN WAWANCARA

(untuk pengguna layanan)

A. KEJELASAN DAN KEPASTIAN PELAYANAN

1. Sebelum mengurus pembuatan KTP apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui persyaratan administrasi pembuatan KTP ? jelaskan !
2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah persyaratan tersebut memberatkan ? jelaskan !
3. Sebelum mengurus pembuatan KTP apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui prosedur resmi dalam pembuatan KTP ? Jelaskan !
4. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah prosedur pembuatan KTP tersebut memberatkan ? Jelaskan !
5. Sebelum mengurus pembuatan KTP apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui jumlah biaya resmi yang harus dikeluarkan ? Jelaskan !
6. Apakah Bapak/Ibu/Saudara ada diminta tambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan ? berapa?Jelaskan !
7. Sebelum mengurus pembuatan KTP apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui waktu pemberian pelayanan pembuatan KTP ? jelaskan!
8. Sebelum mengurus pembuatan KTP apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui lamanya waktu yang dibutuhkan secara resmi dalam pembuatan KTP ? jelaskan !
9. Dalam kenyataannya berapa lama waktu yang dihabiskan dalam pembuatan KTP?
10. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami penyelesaian pembuatan KTP lebih lama dari waktu yang /ditetapkan ? jelaskan !

B. PERLINDUNGAN TERHADAP HAK PELANGGAN

1. apakah dalam proses pembuatan KTP Bapak/Ibu/Saudara pernah merasa kecewa/dirugikan/tidak puas dengan pemberian pelayanan oleh petugas ? jelaskan !
2. Apakah Bapak/ibu/Saudara menyampaikan rasa kecewa/tidak puas tersebut kepada petugas atau atasannya ?
3. Kalau ya, bagaimana tanggapan/reaksi petugas ?
4. Apakah Bapak/Ibu Saudara mengetahui mekanisme penyampaian pengaduan apabila dalam pembuatan KTP ini Bapak/Ibu/Saudara merasa dirugikan/dikecewakan ? jelaskan !
5. Menurut pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara apakah pernah pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Konawe Utara memberikan kompensasi, misalnya dalam bentuk pengurangan biaya pembuatan KTP apabila proses pembuatan KTP melewati waktu yang telah ditentukan ?
6. Menurut Bapak/Ibu/Saudara Jika terjadi kesalahan dalam pembuatan KTP misalnya kesalahan cetak nama, alamat ataupun yang lainnya, Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan perbaikan KTP tanpa dikenakan biaya tambahan ?Jelaskan!

C. ETIKA PELAYANAN

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami/melihat adanya praktek perbedaan (diskriminasi) pelayanan dari petugas kepada pengguna layanan tertentu ? jelaskan !
2. Menurut pengalaman bagaimana keramahan dan kesopanan petugas pada saat proses pemberian pelayanan berlangsung ?
3. Menurut pengalaman Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas memberikan sapaan tertentu kepada Bapak/Ibu/Saudara pada saat datang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus KTP ? jelaskan !