40445.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN CATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

UNIVERSITAS TERBUKA

Disusun Oleh :

MULYADI BAYA
NIM. 015534317

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2010

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Sintang, Juni 2010



Yang Menyatakan,

MULYADI BAYA
NIM. 015534317

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

ABSTRACT

Civil Service Quality in The Department of Population and Civil Registration Sintang

Mulyadi Baya

mulyadibayasintang@yahoo.co.id

Universitas Terbuka

Keywords: ***Civil Service, Civil Registration Goverment Polite Local Goverment Regional Representative Council***

The focus of the discussion in this paper is concerned about The Deparment of Population and Civil Registration in Sintang. In line with the demands of the public service system improvements and government policy issued in accordance with Law No. 32 of 2004. The pro research questions "How Civil Service Quality in The Department of Population and Civil Registration Sintang" and identify the factors that lead to less optimal quality of civil service in The Department of Population and Civil Registration Sintang.

Type of research used by the author is a qualitative study with a descriptive research design. While the unit of analysis in this study were employees of the Office of Population and Civil Registration Sintang and community care service users, conducted with a sample of the total population for the employee and accidental sampling to the community of service users to determine sampling technique based on coincidence, which anyone who by chance meet with researchers.

The research results showed that the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration Sintang deed records in the civil service is still less qualified. This was due to the lack of socialization procedures, standards that are less transparent costs and not the availability of information about the settlement period. Beside that facilities and infrastructure is still inadequate,so that It resulting poor quality of service

The low quality of public services Department of Population and Civil Registration Sintang influenced by the low capacity of service personnel in using the authority of discretion, which the officials administering the boss is still waiting for instructions. To improve service quality, the author recommends suggestions as follows: 1). Need the support of Local Government and Regional Representatives Council Sintang and procurement of additional equipment and infrastructure, given the Office of Population and Civil Registration Sintang is a spearhead in the field of public services Civil Act. 2). It needs a system of good office space, in order to act civil service to the community. In information board must be post about the procedure, the settlement period and the cost of the act making administrative civil records. 3). It needs a delegation of duties or authorized by the officials to staff or subordinates, regarding the settlement deed civil service.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Mulyadi Baya

mulyadibayasintang@yahoo.co.id

Universitas Terbuka

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Catatan Sipil, Kebijakan Pemerintah, Kabupaten, DPRD

Adapun fokus pembahasan dalam penulisan ini adalah berkenaan dengan kualitas pelayanan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Sejalan dengan tuntutan perbaikan sistem pelayanan masyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Adapun rumusan permasalahannya adalah "Bagaimana Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang" dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kurang optimalnya kualitas pelayanan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan design penelitian deskriptif. Sedangkan unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan masyarakat pengguna jasa layanan, dilakukan dengan populasi dengan sampel total untuk pegawai dan sampling aksidental untuk masyarakat pengguna jasa layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pelayanan akta catatan sipil masih kurang berkualitas. Hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, standar biaya yang kurang transparan serta belum tersedianya informasi tentang jangka waktu penyelesaian. Selain itu fasilitas atau sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dipengaruhi oleh rendahnya kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan kewenangan diskresi, dimana aparat pelaksana masih menunggu petunjuk dan berpedoman dari atasan. Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, penulis merekomendasikan saran-saran sebagai berikut : 1). Perlu adanya dukungan dari Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sintang mengenai penambahan dan pengadaan sarana dan prasarana. 2). Perlu adanya tata ruang kantor yang baik, dalam rangka pelayanan akta catatan sipil kepada masyarakat. Dipapan informasi harus ditempelkan mengenai prosedur, jangka penyelesaian dan biaya administrasinya pembuatan akta catatan sipil. 3). Perlu adanya pendelegasian tugas atau pelimpahan wewenang dari pejabat kepada staf atau bawahan, menyangkut penyelesaian pelayanan akta catatan sipil.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	: **Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang**
Penyusun TAPM	: MULYADI BAYA
NIM	: 015534317
Program Studi	: Administrasi Publik
Hari/Tanggal	: Minggu, 6 Juni 2010

UNIVERSITAS TERBUKA

Pembimbing I:

Prof. DR. ARKANUDIN
NIP. 196110251988031002

Pembimbing II:

AMINUDIN ZUHAIRI, Ph.D
NIP.196111271988031001

Mengetahui,

Kepala Bidang ISIP

Dra. SUSANTI, M.Si.
NIP. 196712141993032002

Direktur Program Pascasarjana

Prof. DR. UDIN. S. WINATAPUTRA, MA
NIP. 194510071973021001

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	Mulyadi Baya
NIM	:	015534317
Program Studi	:	Administrasi Publik
Judul TAPM	:	**Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang**

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

Hari/Tanggal	:	Minggu, 6 Juni 2010
W a k t u	:	10.00 – 12.00 WIB
Dan telah dinyatakan	:	**L U L U S**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Ir. Edward Zubir, MM : .....

Penguji Ahli

Prof. Dr. Ngadisah, MA : .....

Pembimbing I

Prof. DR. Arkanudin : .....

Pembimbing II

Aminudin Zuhairi, Ph.D : .....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan segala rahmat dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dengan judul Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Universitas Terbuka Jakarta.

Dalam kesempatan ini sudah sewajarnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak baik berupa bimbingan, saran maupun fasilitas sehingga tersusunnya TAPM ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M,Ed. Ph.D, selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta, yang memberikan izin mengikuti pendidikan.
2. Prof. DR. Udin. S. Winataputra, MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, yang pernah memberikan arahan dan motivasi.
3. Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Asisten Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis.
4. Dra. Susanti, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka atas arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis sehingga TAPM ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ir. Edward Zubir, MM, selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Pontianak yang telah memberikan kesempatan, bimbingan selama penulis mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Prof. Dr. Arkanudin, selaku Pembimbing Pertama dalam penulisan TAPM ini yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis.
7. Aminudin Zuhairi, Ph.D selaku Pembimbing Dua dalam penulisan TAPM ini telah memberikan bimbingan, dan arahan kepada penulis.
8. Para Guru Besar, Dosen dan staf pengajar Program Magister Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah dengan tulus memberikan ilmu pengetahuan kepada kami.
9. Kartiyus, SH. M.Si, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang beserta seluruh stafnya, sebagai informan kunci yang telah memberikan tenaga, pikiran, waktu dan kesempatan kepada penulis selama melakukan penelitian.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat dan memotivasi dalam menempuh pendidikan di Universitas Terbuka
11. Istri dan anak-anakku tercinta, yang dengan ketulusan, kesetiaan dan kesabarannya mendoakan dan mendampingi saya selama menempuh pendidikan di Universitas Terbuka

Akhirnya, semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dapat bermanfaat bagi Universitas Terbuka Jakarta, UPBJJ Universitas Terbuka Pontianak sebagai Lembaga Akademis yang sedang berkembang saat ini dan berguna bagi siapa saja yang membaca TAPM ini.

Sintang, Juni 2010

Penulis

Mulyadi Baya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN i
ABSTRACT ii
ABSTRAK iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM iv
PENGESAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitan 5
D. Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 7
1. Konsep Pelayanan Publik 7
2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik 15
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik 27
B. Kerangka Berpikir 34
1. Kualita Pelayanan Akta Catatan Sipil 35
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Catatan Sipil 35
C. Definisi Konsep dan Operasional 37

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 39
B. Populasi dan Sampel 39
C. Sumber Data 40
D. Instrumen Pengumpulan Data 39
E. Prosedur Pengumpulan Data 43
F. Metode Analisis Data 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang 45
B. Deskripsi Hasil Penelitian 57
C. Pembahasan Hasil Penelitian 71

BAB. V PENUTUP

A. Simpulan 96
B. Saran-saran 98

DAFTAR PUSTAKA 100

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Skema Kerangka berpikir 36
2. Gambar 4.2 Prosedur Tetap (Protap) Proses Penerbitan Pelayanan Catatan Sipil 58

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah subjek yang diteliti	41
Tabel 4.1.	Komposisi Personil PNS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang	50
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	51
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan	52
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Menurut Agama	53
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	53
Tabel 4.6	Jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Sintang	54
Tabel 4.7	Jumlah akta yang diterbitkan Tahun 2009	63
Tabel 4.8	Realisasi Penerimaan PAD yang berasal dari KTP, KK dan Pelayanan Akta Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	69
Tabel 4.9	Data Penduduk Kabupaten Sintang	94

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: I Rincian Biaya Pelayanan Catatan Sipil 103

Lampiran: II Daftar Inventaris Barang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009 105

Lampiran: III Kisi-kisi Penelitian dan Pedoman Observasi 111

Lampiran: IV Pedoman Wawancara dan Transkrip Wawancara 112

Lampiran: V Bio Data 117

Lampiran: VI Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang 118

Lampiran: VII Curriculum Vitae 119

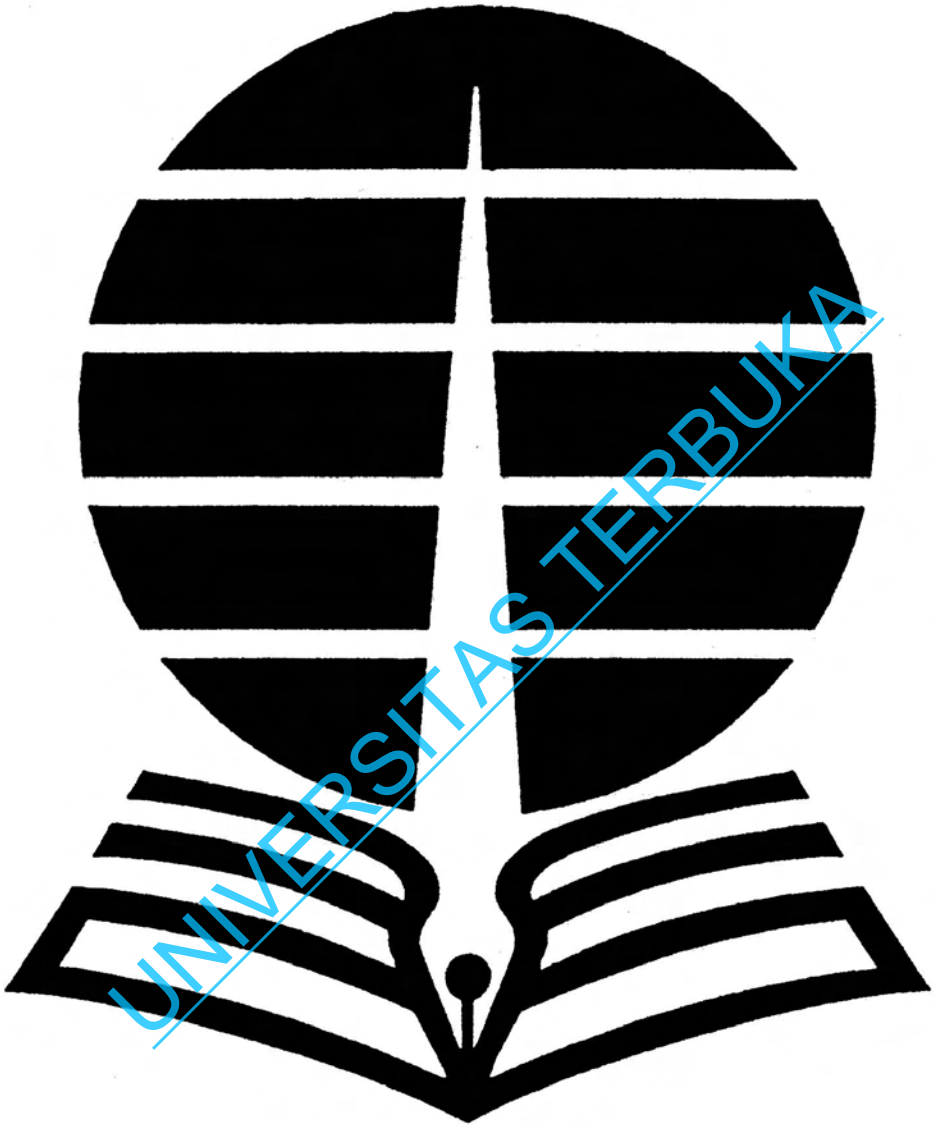
Lampiran: VIII Permohonan Izin Penelitian TAPM UPBJJ-UT Pontianak

Lampiran: IX Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan merupakan implementasi kebijakan nasional yang terwujud dalam setiap program pembangunan yang lebih nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Ada empat fungsi penyelenggaraan pemerintahan menurut Utomo (2003 : 129), yaitu fungsi pemerintahan, pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan, di samping fungsi-fungsi lainnya seperti tersebut diatas.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik senantiasa harus menyiapkan kebutuhan pelayanan masyarakat yang berkualitas, hal ini perlu dilaksanakan guna peningkatan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Karena terkait langsung dengan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap tuntutan perbaikan sistem pelayanan di masyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Sejalan dengan fungsi dan peran pemerintah yang harus dilaksanakan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan pemerintah, menurut pendapat Rasyid (1998:139), pemerintah diadakan tidaklah untuk melayani dirinya tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Berkaitan dengan tugas yang dilaksanakan dalam menyediakan pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

pemerintah harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat.

Kepuasan pengguna pelayanan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah memberikan berbagai prinsip pelayanan yang harus dijadikan pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik. Pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Seperti prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan.

Kesemua prinsip tersebut bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam artian memenuhi harapan dan kebutuhan, baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Mewujudkan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah yang sudah terlalu lama dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:2), berdasarkan hasil penelitian Pusat Studi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kependudukan dan Kebijakan UGM, kualitas pelayanan yang buruk antara lain ditandai beberapa hal:

1. ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu, biaya, dan cara pelayanan;
2. masih terdapat diskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan pada diskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi, politik, etnis dan bahkan agama;
3. hal-hal seperti rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar;
4. orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi kepada kepentingan pemerintah dan pejabatnya;
5. budaya yang berkembang bukan hanya budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan;
6. prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku;
7. kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem *reward* dalam birokrasi, lemahnya mekanisme *punisment* bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan yang responsif, akuntabel dan transparan. Hal tersebut dapat menjadi faktor yang berpengaruh dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh bupati/walikota. Kabupaten Sintang dengan jumlah penduduk 363.080 jiwa dan 94.251 kepala keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang merupakan pelaksana tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan otonomi daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara lebih teknis sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, ada empat jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelayanan bidang pencatatan sipil, pelayanan kependudukan, pelayanan informasi kependudukan dan pelayanan dokumentasi sosialisasi dan evaluasi.

Fokus yang akan diteliti adalah pelayanan pencatatan sipil, sementara pelayanan lain merupakan data pendukung. Pelayanan bidang pencatatan sipil meliputi akta kelahiran, kematian, pengakuan dan pengesahan anak, perkawinan dan perceraian. Tugas dan fungsi bidang pelayanan yaitu memproses penerimaan berkas pembuatan akta, penerimaan setoran biaya, sampai pada penyerahan akta kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan catatan sipil merupakan pelayanan yang sangat penting dan sangat luas jangkauannya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Pelayanan seperti ini berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga memerlukan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Akta dapat dipergunakan masyarakat sebagai prasyarat yang harus dipenuhi untuk mengakses berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah seperti pendidikan, melamar pekerjaan dan pembuatan dokumen penting lainnya. Melihat kenyataan tersebut, menjadi suatu keharusan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama dalam pembuatan akta. Penyelenggaraaan pelayanan pencatatan sipil pada Dinas kependudukan, masih ada hal-hal yang dirasakan kurang jelas oleh masyarakat antara lain; masih kurangnya sosialisasi prosedur

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

pelayanan kepada masyarakat, kurang transparan mengenai standard biaya, dan belum tersedianya informasi tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan akta. Jika ketiga hal tersebut yaitu prosedur pelayanan, standar biaya dan jangka waktu penyelesaian akta tidak dipahami oleh masyarakat, maka pelayanan dikatakan kurang baik.

Beranjak dari keadaan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat masalah yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Secara teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menangani pelayanan masyarakat di bidang kependudukan, terutama penerbitan akta.

B. Perumusan Masalah

Uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah secara umum yaitu "Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang"? Masalah umum tersebut penulis merinci kembali sub rumusan masalah sebagai berikut:

1. bagaimanakah Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang?
2. faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. mengetahui Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dan penulisan TAPM ini adalah:

1. secara Praktis

   Memberi bahan masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuputen Sintang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta sebagai bahan informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

2. secara Teoritis

   Mengembangkan wacana pemikiran dibidang Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan pelaksana pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. 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). 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.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, 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 (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur pemerintah (Effendi dalam Widodo, 2001). Dengan ciri sebagai berikut:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

1. efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. 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;
3. kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a. prosedur/tata cara pelayanan;
   b. persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
   c. unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
   d. rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
   e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. 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;
5. efisiensi, mengandung arti:
   a. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
   b. dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. 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 (Thoha dalam Widodo, 2001). Revitalitas birokrasi publik (terutama

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Secara teoritis lebih lanjut Widodo (2001) mengemukakan sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting adalah sejauh mana 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).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Hal itu dilakukan dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

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.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi 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.

Konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah 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.

Versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu 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). Pelayanan tersebut dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ndraha (2003:58) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Lebih lanjut Ndraha (2003:60) menjelaskan bahwa jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

konsumer harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh provider, provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumer.

Sedangkan menurut Saefullah (1999:5), pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Jika dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi layanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Penjelasan lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh Hamdi (2002:8-9) sebagai berikut pelayanan dalam suatu proses pemerintahan bermakna penyediaan kemudahan dan kemanfaatan kepada masyarakat dalam upaya mencapai hidup yang sejahtera dan bermartabat. Maksud pelayanan dapat menyangkut semua segi kehidupan masyarakat, menyangkut semua aspek hak dan kewajiban masyarakat. Pelayanan terhadap hak-hak masyarakat berisi kegiatan untuk memudahkan masyarakat menikmati kehidupan yang patut atau pantas sesuai dengan nilai-nilai dan martabat kemanusiaan.

Pelayanan terhadap kewajiban masyarakat berisi kegiatan untuk memampukan mamsyarakat memahami kepatutan kolektif yang semestinya dikembangkan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan selalu dinilai oleh masyarakat. Penilaian ini terutama berkaitan dengan sejauhmana

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

pelayanan publik tersebut memenuhi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Lebih lanjut tentang pelayanan umum yang dikemukakan Monier (2000:26) bahwa: "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya". Selain itu, Pelayanan publik menurut pendapat Widodo (2001:269) dapat diartikan sebagai "pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Dalam pengertian pelayanan publik tersebut di atas, secara konkrit diutarakan beberapa hal sebagai berikut:

a. pelayanan itu merupakan salah satu tugas utama dari aparatur pemerintah, dalam hal ini disebut dengan pemberi pelayanan publik yaitu pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
b. obyek yang dilayani, dalam hal ini disebut dengan penerima pelayanan publik yaitu orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
c. bentuk pelayanan itu adalah pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Faktor utama pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah maupun badan usaha yang ditetapkan pemerintah untuk melaksanakan fungsi pelayanan terutama memenuhi kebutuhan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dan kepuasan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik utama senantiasa harus menyiapkan kebutuhan pelayanan masyarakat yang berkualitas, hal ini perlu dilaksanakan guna peningkatan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena terkait dengan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap tuntutan perbaikan sistem pelayanan masyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Pemerintah juga harus dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel bagi seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip keadilan (*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. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan, kualitas pelayanan ini sangat penting bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik.

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan 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. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

konteksnya, banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Berdasarkan perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia (Tjiptono, 2004:51). Hal ini selaras dengan konsep yang dikemukakan Goetsch dan Davis (dalam LAN, 2003:17), "kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis sebagaimana diungkapkan oleh Goetsch dan Davis (dalam LAN, 2003:17) adalah a) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; b) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; c) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; d) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Atau dengan kata lain, dalam hal produk tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti kurang berkualitas. Demikian pula dengan jasa dari suatu instansi, selama tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas. Begitu pula dengan proses pelayanan, dalam hal tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti kualitas pelayanannya kurang atau terjadi kesenjangan (gap).

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitasnya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Banyaknya pemahaman adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, akan bermanfaat mengatasi konflik-konflik yang kadangkala timbul antara para pemimpin dalam organisasi tertentu sebagai pelaksana pelayanan yang berbeda. Perbedaan harapan dan persepsi masyarakat yang dilayani oleh pemerintah selaku pemberi pelayanan merupakan permasalahan yang krusial yang mengakibatkan terjadinya pelayanan yang tidak berkualitas, efektif dan efisien. Berkaitan dengan hal tersebut maka dikeluarkan Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Mutu Pelayanan, menyatakan bahwa pelayanan pada hakekatnya tugas dan fungsi pelayanan umum adalah:

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;

Orientasi pelayanan umum adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan yang terpadu dan terprogram oleh karena itu pelayanan umum 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

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

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.

Meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Maka unsur-unsur tersebut diatas harus dapat dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dengan menjunjung nilai-nilai pengabdian, kejujuran dan keterbukaan pada masyarakat. Selain itu pelayanan publik yang berkualitas mempunyai arti yang penting apabila pemberian pelayanan yang dilakukan secara sederhana, mudah dan dilakukan secara wajar dan profesional.

Pada satu sisi, perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat pada sisi lain, maka setiap organisasi pelayanan publik perlu senantiasa meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang baik sehingga bisa memberikan kepuasan pada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Thoha (dalam Widodo, 2001:273).

> Organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang pragmatis.

Melalui perubahan posisi dan peran birokrasi publik maka pelayanan publik yang baik dan profesional akan dapat diwujudkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, dengan ciri sebagai berikut : efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian (*transparancy*), keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Bentuk lain, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi peyedia pelayanan dengan melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang menjadi harapan penerima pelayanan. Menurut Zeithaml (dalam Faozan, 2003:123), mengidentifikasikan lima kesenjangan yang terjadi dalam pelaksanaan layanan dan penerima layanan, yang dikenal dengan *Gap Model*. Kesenjangan tersebut, yaitu:

a. kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai layanan (*expeted service*) dengan persepsi manajemen (*management perception of customer expextation*);
b. kesenjangan antara persepsi manajemen (*management perception of customer expextation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*service quality specification*);
c. kesenjangan antara persepsi spesifikasi kualitas pelayanan (*service quality specification*) dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*)
d. kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*external communication to customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
e. kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan *(expected service)* dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan *(percieved service)*.

Kesenjangan-kesenjangan tersebut perlu dilakukan pendekatan agar tingkat keinginan atau harapan dan persepsi penerima pelayanan dapat dipenuhi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Pihak yang melayani mempunyai persepsi, yaitu yang dijanjikan, sedangkan pada pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi, yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya dimungkinkan timbul kesenjangan (*gap*) yang mengganggu kualitas pelayanan, baik terhadap benda yang dinikmati maupun berupa jasa bagi satu pihak, sedangkan dipihak lainnya penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan. Untuk mengantisipasi mutu pelayanan ini, dibuat model yang mencoba mengisi kesenjangan. Artinya antara persepsi (yang dijanjikan) dengan ekspektasi (harapan) bila tidak terjadi kesenjangan maka pelayanannya berkualitas.

Pengertian, definisi, dan persepsi mengenai kualitas pelayanan publik tersebut akhirnya peneliti berpendapat kualitas pelayanan publik yang diteliti dalam penulisan ini yaitu suatu kesesuaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dengan keinginan pengguna layanan untuk dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna pelayanan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Sesuai pendapat tersebut maka hakekat dari pelayanan publik yang berkualitas adalah sebagai berikut:

a. meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dan masyarakat di bidang pelayanan publik;
b. mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (*efisien dan efektif*); dan
c. mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Dalam pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja yang dikembangkan oleh Zeithaml, Pasuraman dan Berry (dalam Ratminto,1999:51), ada sebelas indikator kinerja pelayanan, yaitu:

a. bukti Langsung (*Tangible*), terdiri dari atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
b. reliabilitas (*Realibility*), terdiri kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
c. responsivitas (*Responsivness*), kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan.
d. kompetensi (*Competence*), tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
e. kesopanan (*Courtesey*), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
f. kredibilitas (*Credibility*), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
g. keamanan (*Security*), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
h. akses (*Access*), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
i. komunikasi (*Communication*), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
j. pengertian (*Understanding the Customer*), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
k. akuntabilitas (*Accountability*), suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan dengan ukuran nilai-nilai yang ada dimasyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, suatu kualitas pelayanan publik akan sangat tergantung dari kenampakan fisik, kepercayaan terhadap layanan, tingkat responsivitas, kompetensi dari pemberi layanan, kesopanan yang dikondisikan, kredibilitas organisasi pemberi layanan, faktor keamanan, akses yang diraih pengguna jasa, proses komunikasi, tingkat pengertian dan sifat akuntablitas. Dalam perkembangan selanjutnya Lembaga Administrasi Negara mengemukakan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

untuk penyediaan pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:22-24), kriteria-kriteria pelayanan adalah kesederhanaan, realibilitas, tanggung jawab dari petugas pelayanan, kecakapan para petugas pelayanan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pelanggan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan, efisien, dan ekonomis.

Pasuraman (dalam Faozan:2003:125) mengemukan lebih sederhana lagi dimensi kualitas yang digunakan sebagai kriteria yang harus diperhatikan dalam perbaikan pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

a. bukti langsung (*tangible*), terdiri dari penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, penampilan petugas saat memberikan pelayanan atau saat pelaksanaan pelayanan.
b. kehandalan (*realiability*), terdiri dari kecakapan/keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
c. kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), terdiri dari kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan.
d. jaminan (*assurance*), terdiri dari pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
e. kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empaty*), terdiri dari keperdulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan publik selalu berubah dan berbeda tergantung pada saat mana kualitas pelayanan tersebut diterima, karena pada saat yang lain kemungkinan pelayanan yang sama dianggap tidak berkualitas. Oleh karena itu kesepakatan terhadap kualitas pelayanan sangat sulit

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan dan kemudahan penerima pelayanan serta pemberi pelayanan didalam menilai kualitas pelayanan.

Pada dasarnya penilaian kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Apabila kenyataannya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan maka pelayanan tersebut dapat sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, diantara hubungan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan organisasi sebagai pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar terciptanya persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan.

Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:20) mengenai standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. prosedur pelayanan,
   prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. waktu penyelesaian,
   waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. biaya pelayanan,
   biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. produk pelayanan,
   hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. sarana dan prasarana,
penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. kompetensi petugas pemberi pelayanan,
kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Memiliki standar pelayanan, yang diharapkan akan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, akan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan, serta sebagai alat monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan itu sendiri.

1). Kejelasan Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya. Mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan secara langsung saat itu juga. Atau secara tidak langsung artinya dirasakan pada saat mendatang. Menurut Davis (2002:28) menyatakan bahwa: "informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat mendatang".

Memperoleh informasi, diperlukan adanya data yang akan diolah oleh unit pengolahan. Menurut Sutanta (2003:11) bahwa: "informasi dapat memiliki beberapa fungsi, yaitu : 1) menambah pengetahuan, 2) mengurangi ketidak pastian, 3) mengurangi resiko kegagalan, 4) mengurangi keanekaragaman/variasi yang tidak diperlukan, dan 5) memberi standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran dan keputusan-keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan". Menurut Gordon B. Davis (dalam Sutanta, 2003:13) mengatakan bahwa: "nilai informasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dikatakan sempurna apabila perbedaan antara kebijakan dan pelaksanaannya optimal. Tanpa informasi yang sempurna dan kebijakan yang optimal, maka menggunakan informasi yang sempurna dapat dinyatakan dengan jelas". Sedangkan informasi yang dikatakan sempurna mempunyai 10 (sepuluh) sifat yaitu:

a. kemudahan dalam memperoleh;
b. sifat harus dan kelengkapannya;
c. ketelitian (*accuracy*);
d. kecocokan dengan pengguna (*relevance*);
e. ketepatan waktu;
f. kejelasan (*clarity*);
g. fleksibelitas/keluwesan;
h. dapat dibuktikan;
i. tidak ada prasangka; dan
j. dapat diukur.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa, kejelasan informasi akan dapat meningkatkan nilai kesempurnaan informasi, di mana kejelasan informasi dipengaruhi oleh bentuk dan format informasi. Kaitannya dengan penelitian ini, kejelasan informasi menyangkut kejelasan mengenai prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian pengguna pelayanan akan mendapat kemudahan dalam memperoleh informasi seputar prosedur pengurusan, syarat-syarat administrasi dan penyelesaiaan pelayanan akta catatan sipil.

2). Fasilitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa adalah yang utama, bahkan ada adigium yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja (*Costumer is the King*). Agar pelanggan bisa merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan, maka perlu diciptakan suasana yang nyaman. Menciptakan suasana seperti ini maka diperlukan adanya fasilitas yang mendukung, seperti tempat duduk, kondisi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ruangan yang sejuk dan harum serta kelengkapan fasilitas kantor. Menurut Badudu (1996:10) mengatakan bahwa: fasilitas berarti sarana prasarana, peralatan, barang-barang baik materila maupun non material dan sebagainya.

Fasilitas pelayanan merupakan penunjang utama dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai maka akan menghambat proses pelayanan tersebut. Fasilitas pelayanan juga dapat berupa blangko-blangko atau formulir-formulir, tempat-tempat pelayanan ataupun peralatan yang dipergunakan dalam proses pelayanan seperti mesin ketik ataupun komputer. Adanya fasilitas yang memadai akan menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan bukan justru sebaliknya, masyarakat mengeluh akan buruknya pelayanan yang diberikan karena kurangnya fasilitas yang diberikan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi organisasi-organisasi penghasil layanan. Hal ini apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan dan keingginan penerima pelayanan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kurang baik, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sintang penulis mencoba mengacu pada beberapa kerangka teori. Mengacu pada kerangka teori yang ada maka dapat dijadikan acuan dalam melihat fenomena yang terjadi dalam kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Sintang, walaupun dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kenyataan dilapangan. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari kinerja, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi.

Organisasi bagaimanapun bentuknya, apapun tujuan yang ingin dicapai selalu mengharapkan apa yang menjadi target atau sasaran dapat tercapai semaksimal mungkin. Mencapai target tersebut banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Moenir (2000:88-119), faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum yaitu:

a. faktor kesadaran;
b. faktor aturan, terdiri dari kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan;
c. faktor organisasi, terdiri dari sistem, prosedur dan metode;
d. faktor pendapatan, terdiri dari kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum;
e. faktor kemampuan dan keterampilan;
f. faktor sarana pelayanan, terdiri dari sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Selanjutnya menurut Kusumasari (2005:88-90) mengemukakan bahwa permasalahan pelayanan publik kurang efektif dipicu oleh berbagai hal yang sangat komplek yaitu:

pertama, besarnya diskriminasi pelayanan, tidak ada kepastian pelayanan.
kedua, budaya birokrasi di indonesia banyak mengadobsi budaya jawa yang hirarkhis, tertutup, sentralistis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pimpinan sebagai pihak yang dihormati.
ketiga, tidak adanya sistem insentif yang secara efektif mampu mendorong para pejabat birokrasi dalam membangun kinerja yang baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keempat, kecilnya kewenangan untuk mengambil diskresi membuat pejabat birokrasi tidak mampu mengembangkan inisiatif dan kreativitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu menurut Osborne dan Plastrik (1997:44), "ada beberapa faktor yang bisa menjadi pendorong bagi kinerja pelayanan organisasi, yaitu tujuan organisasi, sistem insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan dan budaya organisasi". Sesuai dengan teori tersebut dan dihubungkan dengan keadaan dilapangan, maka tidak semua variabel obyek penelitian diungkapkan. Hanya variabel yang dianggap penting yang digunakan untuk membahas permasalahan penelitian kualitas pelayanan publik ini. Dari beberapa pendapat tersebut, penulis dapat mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan catatan sipil.

1). Faktor Aturan

Faktor aturan penulis hanya mengindentifikasi masalah kewenangan diskresi. Masalah wewenang merupakan faktor kritis bagi efektivitas organisasi menurut Siagian, S.P. (1993). Hal ini erat kaitannya dengan definisi kewenangan (*authority*), yaitu sebagai hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Setiap organisasi ada batasan kewewenang yang ditentukan dalam bentuk peraturan-peraturan.

Pelaksanaan wewenang yang dilimpahkan dalam bentuk peraturan itu harus juga diberi kebebasan yang sesungguhnya untuk menjalankan tugas-tugas yang telah dilimpahkan tersebut. Memberikan pelayanan publik sering dihadapkan pada permasalahan yang harus segera diatasi oleh petugas pelayanan, hal tersebut

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

memerlukan kewenangan diskresi yang luas agar dapat mengembangkan inisiatif dan kreativitas.

Berdasarkan hal itu diskresi menjadi isu yang penting dalam melaksanakan pelayanan publik seiring dengan adanya tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, efisien, responsif dan akuntabel. Diskresi dalam pelayanan publik dilakukan oleh aparat birokrasi dalam bentuk memberikan kelonggaran pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa yang masih sejalan dengan visi dan misi organisasi.

Diskresi adalah kebebasan mengambil keputusan sendiri disetiap situasi yang dihadapi. Pertimbangan melakukan diskresi adalah adanya realitas bahwa suatu kebijakan dan peraturan tidak mungkin mampu menjawab semua persoalan akibat adanya keterbatasan prediksi dalam proses perumusan kebijakan dan peraturan itu. Chandler dan Plano (dalam Dwiyanto), 2002:141 mengungkapkan bahwa: "diskresi administrasi adalah kebebasan administrator untuk mengambil pilihan/keputusan yang menentukan bagaimana suatu kebijakan akan diimplementasikan. Diskresi administrasi merupakan hasil dari interaksi antara politik dan administrasi".

Implementasinya, tindakan diskresi diperlukan sebagai kewenangan untuk menginterpretasikan kebijakan yang ada atas suatu kasus yang belum atau tidak diatur dalam suatu ketentuan yang baku, yang berarti bahwa diskresi adalah merupakan suatu penyimpangan. Namun prinsip dalam diskresi menyatakan bahwa pelanggaran atau tindakan penyimpangan prosedur tidak perlu dipermasalahkan, sepanjang tindakan yang diambil tetap pada koridor visi dan misi organisasi serta tetap dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pelayanan publik yang dilakukan selama ini belum menunjukkan tingkat diskresi yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dengan rendahnya kemampuan aparat birokrasi melakukan diskresi. Ini menjadi indikator rendahnya tingkat responsivitas dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang senantiasa berkembang. Kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa masih bertindak atas dasar peraturan berupa petunjuk pelaksanaan (*juklak*) dan petunjuk teknis (*juknis*).

Akibatnya birokrasi menjadi lamban dalam merespons setiap perubahan dan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat, padahal dalam era globalisasi dan kompetisi, birokrasi dituntut untuk mampu bekerja dengan cepat dalam mengantisipasi dinamika masyarakat. Diskresi penting dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan karena dengan adanya berbagai penyesuaian sehingga peraturan yang ada tetap mampu menjawab tuntutan aspirasi dan dinamika masyarakat yang berkembang.

Diskresi dinilai baik apabila aparatur berusaha mencari solusi sendiri untuk mengatasi kesulitan tetapi tetap berada pada jalur visi dan misi organisasi. Pelayanan masih berorientasi pada juklak/juknis yang dinilai mempunyai tingkat diskresi yang buruk. Karena aparatur hanya memahami peraturan secara kaku sehingga tidak mampu berinisiatif dan menterjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

Akibatnya pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lambat dan tidak efisien. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kewenangan diskresi adalah inisiatif dan kreativitas petugas dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa sesuai dengan visi dan misi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

organisasi. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka tingkat kewenangan diskresi sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut. Untuk itu maka indikator dalam kewenangan diskresi adalah:

a) tingkat kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan masing-masing;
b) tingkat kemampuan mengembangkan ide dan gagasan ketika menghadapi masalah;
c) tindakan kesempatan menyesuaikan prosedur standar (juknis) dengan situasi dan kondisi palayanan.

2). Faktor Kemampuan Aparatur

Kemampuan aparatur merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan untuk dapat melaksanakan berbagai jenis pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada suatu organisasi, hal tersebut sesuai dengan pendapat Monier (2000:116). Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Kemampuan merupakan penilaian kepada seseorang dalam melaksanakan tugas atau jabatan yang diberikan kepadanya. Kemampuan sering diidentikkan dengan keterampilan yang harus dimiliki seseorang dalam tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengertian keterampilan menurut Moenir (2000:117) adalah "kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja". Hal tersebut harus dimiliki oleh pegawai sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan. Dari aparatur pemerintah diharapkan mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keterampilan serta sikap perilaku memadai, sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi. Kerjasama para penyelenggaraan publik merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik. Semangat kerjasama ini dikonsepkan sebagai keterpaduan tim dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Pasuraman, dan Berry (dalam Dwiyanto), 2002:212 mendefinisikan "keterpaduan tim sebagai suatu kerjasama antar manajer dan karyawan dalam mencapai tujuan bersama yang telah disepakati".

Berdasarkan hal tersebut konsep kerjasama diartikan sebagai kemampuan aparat birokrasi di satu unit kerja untuk bekerjasama dalam rangka pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Rendahnya kerjasama dalam memberikan pelayanan disebabkan belum memiliki visi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugas dan melakukan kerjasama antar pegawai sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut.

a) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal

Kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

semakin baik dalam melaksanakan pekerjaan maka akan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat.

b) Kemampuan melakukan kerjasama

Kemampuan kerjasama dalam melaksanakan tugas merupakan hal penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Tidak ada sebuah organisasi yang tidak memerlukan kerjasama, demikian pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang kerjasama mutlak harus dilakukan. Terjalin hubungan kerjasama yang baik akan berdampak positif bagi terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat.

Kemampuan kerjasama merupakan suatu hubungan yang harmonis dan saling membantu dalam melaksanakan tugas baik sesama pegawai yang berbeda dan secara sadar mereka merupakan *team work* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berupa kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan dan kemampuan kerjasama antar pegawai tentunya akan memberi pengaruh yang baik dan berkualitas terhadap pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Kerangka Berpikir

Mengingat banyaknya pelayanan akta sebagaimana termuat dalam latar belakang dan untuk memperjelas pokok bahasan, serta mempermudah pemahaman isi dari penelitian ini maka penulis membatasi pada pelayanan akta kelahiran dan perkawinan, sebagai bahan kerangka berpikir dengan beberapa indikator.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Kualitas pelayanan akta catatan sipil

   Kualitas pelayanan akta catatan sipil dengan indikator:

   a. kejelasan informasi yaitu berkaitan dengan prosedur pelayanan, standar biaya dan jangka waktu penyelesaian pelayanan akta catatan sipil.

   b. fasilitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabuputen sintang yaitu sarana prasarana perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan catatan sipil

   Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan catatan sipil dengan indikator:

   a. faktor aturan yaitu kewenangan.

   b. faktor kemampuan aparatur.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir dalam Pelayanan Publik



Sumber: Hasil analisis

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

C. Definisi Konsep dan Operasional

1. Adminsitrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
4. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
5. Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada instansi yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Instansi pelaksana yang merupakan perangkat Pemerintah Kabupaten Sintang yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
8. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
9. Kualitas Pelayanan menurut Goetsch dan Davis (dalam LAN, 2003:17), adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

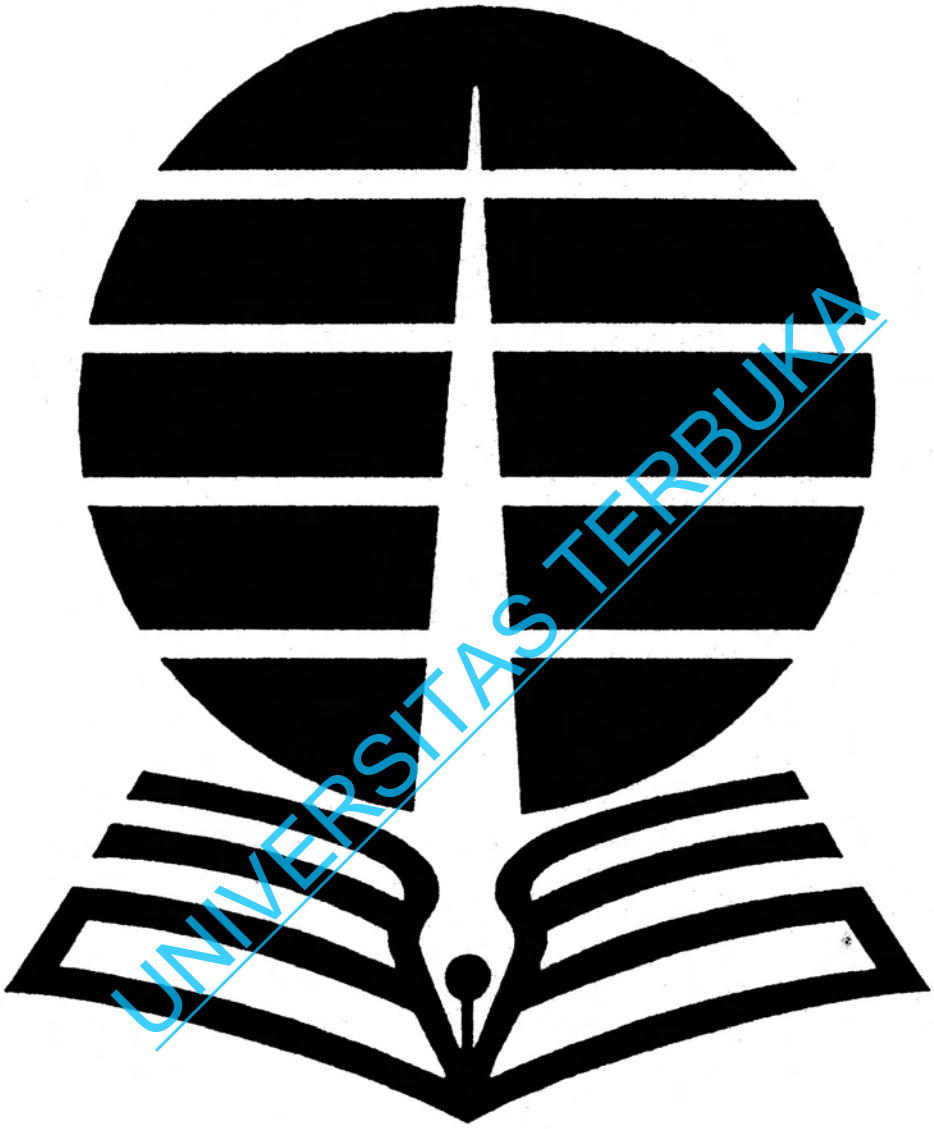
Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

10. Informasi menurut Davis (2002 : 28) adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.
11. Fasilitas menurut Badudu (1996:10) adalah sarana dan prasarana, peralatan, barang-barang baik material maupun non material dan sebagainya.
12. Fasilitas Pelayanan adalah penunjang utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai maka akan menghambat proses pelayanan.
13. Diskresi menurut pendapat Chandler dan Plano dalam Dwiyanto (2002:141) adalah kebebasan mengambil keputusan sendiri disetiap situasi yang dihadapi. Pertimbangan melakukan diskresi adalah adanya realitas bahwa suatu kebijakan dan peraturan tidak mungkin mampu menjawab semua persoalan akibat adanya keterbatasan prediksi dalam proses perumusan kebijakan dan peraturan itu.
14. Diskreasi Administrasi adalah kebebasan administrator untuk mengambil pilihan/keputusan yang menentukan bagaimana suatu kebijakan akan diimplementasikan.
15. Kemampuan apatarur adalah kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci. Pengertian metode penelitian deskriptif menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong,2002:3), didefinisikan sebagai "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/ lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat dicermati". Menurut Nazir (2003:54) metode deskriptif adalah "suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang".

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

B. Populasi dan Sampel

Berdasarkan statistik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang bahwa jumlah penduduk terdiri dari 363.080 jiwa dan 94.251 kepala keluarga, sehingga penanganan administrasi tidak lah mudah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tetep harus

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

menyelenggarakan pelayanan yang prima dan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Populasi dan sample dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang mempunyai peranan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan pelayanan akta. Pihak-pihak tersebut antara lain Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi yang berkaitan dengan ruang lingkup penelitian dan Staf yang berkaitan lansung dengan pelayanan akta catatan sipil. Sedangkan untuk masyarakat pengguna jasa layanan diambil sebagai sampel sebanyak 40 orang.

Cara penentuan populasi adalah seluruh pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil sebanyak 38 orang, kemudian sampelnya ditentukan secara sampling aksidental sebanyak 10 orang pegawai. Dasar pemilihan sampel ini adalah pihak-pihak yang kebetulan dianggap paling mengetahui dan mempunyai hubungan langsung dengan pelayanan akta catatan sipil sehingga informasi yang didapat lebih akurat. Sampel dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan ditentukan secara kebetulan (teknik sampling aksidental) yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat masyarakat sedang mengurus akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Hal ini dimaksudkan masyarakat tersebut dapat mewakili masyarakat Kabupaten Sintang.

C. Sumber Data

Subyek penelitian adalah jumlah diwawancarai sangat ditentukan oleh banyaknya informasi yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan dengan berpegang pada pendapat Moleong (2000:166) yang mengemukakan bahwa "jumlah sampel ditentukan oleh pertimbangan informasi yang diperlukan". Jika maksudnya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

memperluas informasi maka penarikan sampel dapat dilanjutkan. Tetapi kalau hanya pengulangan saja maka penarikan sampel sudah dapat diakhiri. Subjek yang diteliti antara lain:

1. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang
2. Sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang
3. Kepala bidang pencatatan sipil
4. Kepala seksi perkawinan dan perceraian
5. Kepala seksi kelahiran, kematian, pengakuan dan pengesahan anak
6. Staf dinas kependudukan dan pencatatan sipil
7. Masyarakat pengguna pelayanan.

Tabel 3.1
Jumlah Subjek yang diteliti

No. Urut	Subjek yang diteliti	Jumlah/ orang	%
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	2
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	2
3	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1	2
4	Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian	1	2
5	Kepala Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak	1	2
6	Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5	10
7	Masyarakat pengguna layanan	40	80
	Jumlah subjek yang diteliti	50	100

Masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan akta Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang baik yang akan, sedang maupun yang telah mendapatkan pelayanan. Cara menentukan responden dari masyarakat adalah dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Menurut Sugiyono (2001:62), "sampling aksidental adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". Sebagai informan kunci adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data di lokasi penelitian dengan menggunakan teknik:

1. wawancara (*interview*) yaitu mencari informasi dengan cara bertanya langsung kepada subyek penelitian yang dilakukan secara mendalam (*indepth interview*), untuk mendapatkan data kualitatif serta berbagai informasi. wawancara mendalam ini dilakukan terhadap subyek penelitian yang terdiri pejabat struktural, staf dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang yang dianggap memiliki pengetahuan terhadap persoalan yang dihadapi, maupun masyarakat yang sedang ataupun pernah mendapatkan pelayanan catatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.
2. pengamatan (*observasi*) yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung pada obyek penelitian di lapangan. pengamatan di lapangan ini bertujuan untuk menggali kemungkinan adanya informasi yang terlewatkan dari pedoman wawancara yang dilakukan dan berupaya memperkaya dimensi pengamatan dari fenomena penelitian yang ada.
3. studi dokumentasi (*documentation study*) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menggali data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti peraturan-peraturan, surat keputusan dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dokumen lainnya yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun alat untuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. wawancara, yaitu suatu daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada subyek penelitian maupun informan, yang berisi pertanyaan-pertanyaan menyangkut kualtias pelayanan catatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.
2. observasi, yaitu suatu daftar yang berisi jadwal kegiatan sebagai pedoman dalam melakukan observasi lapangan.
3. dokumentasi (*documentation*), yaitu mengambil berbagai dokumentasi yang menyangkut proses pelayanan. prosedur dan arsip administrasi yang menyangkut pelayanan akta catatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.

F. Metode Analisis Data

Pengertian analisis data menurut Patton (dalam Moleong), 2000:103 adalah "proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, katagori dan satuan uraian dasar". Selanjutnya dijelaskan bahwa analisis data dilakukan untuk memberikan arti yang signifikan terhadap data, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Adapun proses analisis data meliputi:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

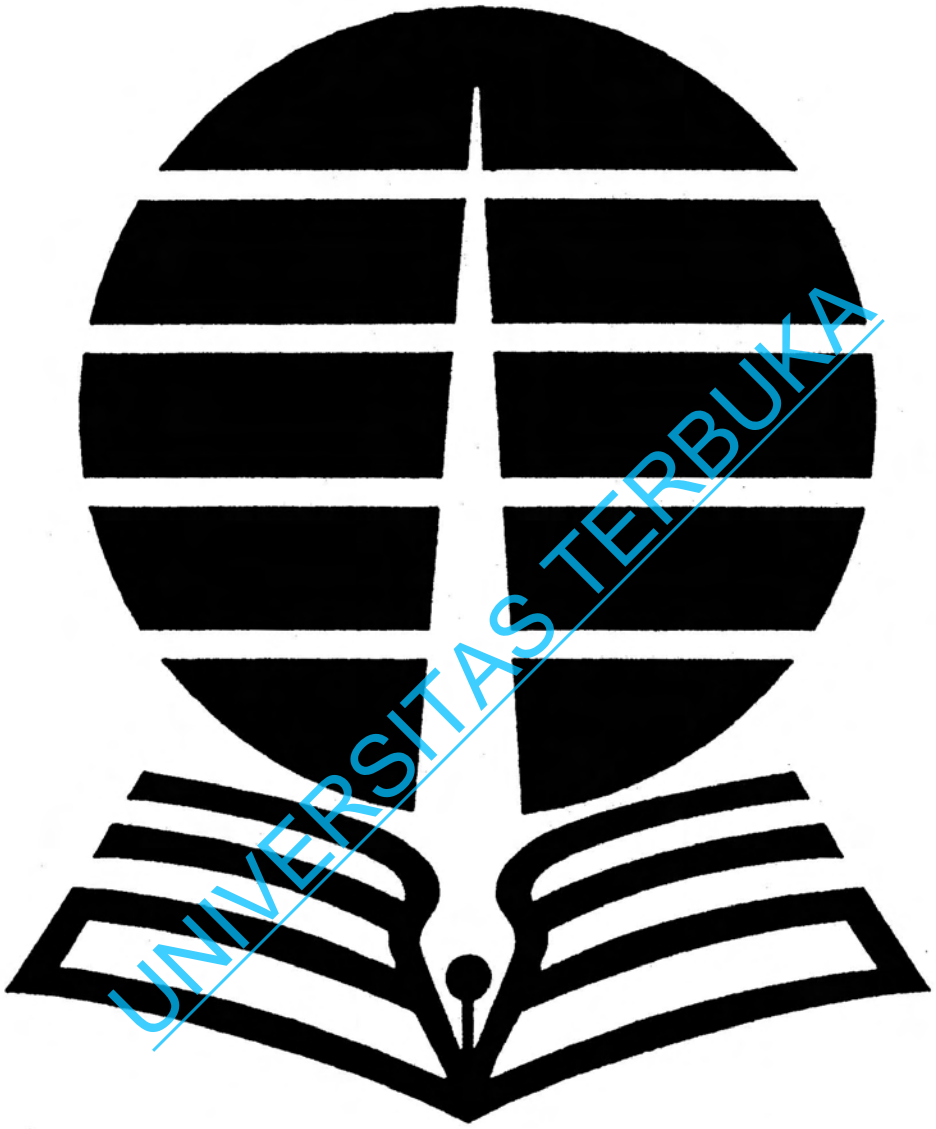
40445.pdf

1. pengumpulan data, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen perpustakaan dan hasil wawancara menyangkut kualitas pelayanan catatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.
2. penilaian data, melalui data yang telah dikumpulkan melalui teknik dokumentasi, wawancara dan observasi, dilakukan penilaian dengan memperhatikan prinsip validitas, obyektivitas, reliabilitas dengan cara mengkategorikan data dengan sistem pencatatan yang relevan dan melakukan kritik atas data yang telah dikumpulkan apabila tidak ada kesesuaian dengan kualitas pelayanan pelayanan catatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang.
3. interpretasi data, yang dilakukan dengan cara menganalisis data dengan pemahaman intelektual yang dibangun atas dasar pengalaman empiris terhadap data, fakta, dan informasi yang telah dikumpulkan dan disederhanakan dalam bentuk analisis.
4. kesimpulan, yaitu penarikan kesimpulan terhadap hasil interpretasi data dan analisis data yang dikumpulkan. hal ini menyangkut apakah pelayanan catatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang sudah berkualitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

1. Ketentuan Umum, Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk bersadarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang. Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 40 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Berdasarkan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya. Dinas. Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Ketentuan Umum

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1) daerah adalah kabupaten sintang;
2) pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan dprd menurut asas otonomi dan azas tugas pembantuan dengan prindip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

prinsip negara kesatuan republik indonesia sebagai dimaksud dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945;

3) pemerintah daerah adalah bupati dan perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah;
4) bupati adalah bupati sintang;
5) organisasi perangkat daerah adalah organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah kabupaten sintang;
6) sekretaris daerah adalah sekretaris daerah kabupaten sintang;
7) dinas daerah adalah dinas di lingkungan unsur pelaksana pemerintah kabupaten sintang;
8) dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang;
9) kepala dinas adalah kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang;
10) unit pelaksana teknis dinas yang selanjutnya disingkat uptd, adalah unsur pelaksana operasional dinas/lembaga teknis dinas kabupaten sintang.

b. Susunan Organisasi

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menjabarkannya dalam struktur organisasi. Struktur organisasi diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang terdiri dari:

1) kepala;
2) sekretariat, terdiri dari;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a) sub bagian keuangan;

b) sub bagian aparatur dan umum;

c) sub bagian perlengkapan;

3) bidang pencatatan sipil, teridi dari:

a) seksi perkawinan dan perceraian;

b) seksi kelahiran, kematian, pengakuan dan pengesahan anak.

4) bidang kependudukan, terdiri dari:

a) seksi pendaftaran dan pendataan pendudukan;

b) seksi pencatatan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;

c) seksi pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

5) bidang pelayanan informasi kependudukan, terdiri dari:

a) seksi sistem dan teknologi informasi;

b) seksi pengelolaan data dan pelaporan.

6) bidang dokumentasi sosialisasi dan evaluasi, terdiri dari:

a) seksi dokumentasi dan perubahan data penduduk;

b) seksi sosialisasi monitoring dan evaluasi.

g. unit pelaksana teknis dinas (uptd);

h. kelompok jabatan fungisonal.

c. Kedudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dipimpin oleh Kepala Dinas. Dan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

d. Tugas Pokok, dan Fungsi

Dalam menyelenggrakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1) perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2) makan koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3) pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan admonistrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4) pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5) pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten;
6) penerbitan dokumen kependudukan;
7) penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana tahunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
8) pembinaan unit pelaksana teknis dinas (uptd) di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
9) pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, humas dan arsip dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
10) pelaksanaan standar pelayanan minimal (spm) di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
11) evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
12) penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

13) penyusunan penetapan kinerja di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

14) penyusunan analisis jabatan;

15) penyusunan pengawasan melekat;

16) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Visi dan Misi Organisasi

Visi suatu organisasi merupakan gambaran tentang kondisi ideal yang diinginkan oleh organisasi pada masa yang akan datang, sedangkan misi adalah pernyataan tentang untuk apa organisasi atau lembaga didirikan. Keberadaan visi dan misi organisasi mempunyai arti yang sangat penting untuk menentukan pencapaian cita-cita organisasi dimasa depan.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima Menuju Pendudukan Berkualitas Tahun 2015". Untuk mewujudkan visi organisasi yang telah ditetapkan dan dirumuskan misi organisasi sebagai berikut:

a. mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran dan pencacatan penduduk untuk menghimpun data kependudukan, penertiban identitas dan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

b. mengembangkan dan memadukan kebijaksanaan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap dan akurat memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

c. menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi kepada kesejahteraaan penduduk.

d. merumuskan kebijakan pengembangan kebijakan kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah/pertumbuhan, kualitas dan pesebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.

e. mengembangkan pranata hukum, kelembagaan, kepedulian dan peran serta masyarakat dalam administrasi kependudukan guna perlindungan sosial dan hak-hak penduduk.

3. Kepegawaian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya didukung oleh 38 orang Pegawai Negeri Sipil, dengan komposisi menurut golongan, tingkat pendidikan dan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Komposisi Personil Pegawai Negeri Sipil
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Pendidikan	Golongan								Jumlah sesuai Pendidikan
	I		II		III		IV		
	L	P	L	P	L	P	L	P	
SD	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SLTP	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SLTA	-	-	7	3	5	4	-	-	19
Diploma	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Strata-1	-	-	-	-	7	5	1	1	14
Strata-2	-	-	-	-	-	1	2	-	3
Jumlah	-	-	8	3	13	10	3	1	38

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009

Berdasarkan data tersebut, yang berpendidikan SD sebanyak 0 %, SLTP sebanyak 0 %, SLTA sebanyak 50%, Diploma sebanyak 2,6 % dan S1 sebanyak

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

36,8 %, S2 sebanyak 7,9 % dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pembuatan akta latar belakang pendidikan tidak menjadi permasalahan yang berarti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

4. Demografi

Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang berdasarkan hasil Laporan dari 14 Kecamatan yang tersebar di Kabupaten Sintang sebanyak 363.080 Jiwa. Dalam database kependudukan yang ada pada server Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat diolah dan dihasilkan data penduduk menurut klasifikasi.

a. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

Jumlah penduduk yang ada pada database kependudukan sampai dengan bulan Oktober 2009 jika dikelompokkan menurut umur dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

No	Usia (tahun)	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	0 – 4	18.971	5,25
2	5 – 9	38.896	10,76
3	10 – 14	37.399	10,35
4	15 – 19	36.604	10,13
5	20 – 24	39.343	10,89
6	25 – 29	39.384	10,89
7	30 – 34	33.653	9,31
8	35 – 39	27.856	7,71
9	40 – 44	22.878	6,33
10	45 – 49	18.881	5,22
11	50 – 54	15.101	4,18
12	55 – 59	11.408	3,16
13	60 – 64	8.301	2,30
14	65 -69	5.678	1,57
15	70 – 74	3.230	0,89
16	75 +	3.817	1,06

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang 2009

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

b. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan

Adapum jumlah penduduk Kabupaten Sintang berdasarkan jenis pekerjaan yang terekam dalam database kependudukan sampai dengan bulan Oktober 2009 dengan perincian dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (jiwa)
1	Belum/ tidak bekerja	94.828
2	Mengurus rumah tangga	59.658
3	Pelajar/ Mahasiswa	47.019
4	Pensiunan	752
5	Pegawai Negeri Sipil	4.401
6	Tentara Nasional Indonesia	561
7	Kepolisian RI	427
8	Perdagangan	1.849
9	Petani/ Pekebun	99.397
10	Karyawan swasta	7.085
11	Buruh Lepas Harian	4.283
12	Buruh Tani/ Perkebunan	5.144
13	Wiraswasta	11.303
14	Lain-lain	24.699

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Jumlah Penduduk Menurut Agama

Adapun jumlah penduduk Kabupaten Sintang menurut agama yang dianut berdasarkan database kependudukan sampai dengan bulan Oktober 2009 dengan perincian tabel 4.4.

Tabel 4.4
Jumlah Penduduk Menurut Agama

No	A g a m a	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Islam	135.458	37,48
2	Kristen	85.364	23,62
3	Katholik	137.661	38,09
4	Hindu	195	0,05
5	Budha	1.969	0,54
6	Lainnya	753	0,21

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009

d. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

Jumlah penduduk Kabupaten Sintang menurut Pendidikan berdasarkan database kependudukan sampai dengan bulan Oktober 2009 dengan perincian dalam tabel 4.5.

Tabel 4.5
Jumlah Pendudukan Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak/ belum sekolah	95.880	26,53
2	Tidak Tamat SD	84.395	23,35
3	Tamat SD	95.293	26,37
4	SLTP/ sederajat	41.869	11,59
5	SLTA/ sederajat	35.404	9,80
6	Diploma I/II	2.673	0,74
7	Diploma III/Sarjana Muda	1.986	0,55
8	Diploma IV/ Strata 1	3.580	0,99
9	Strata II	319	0,09
10	Strata III	1	0

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang 2009

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

e. Jumlah kepala keluarga Kabupaten Sintang

Tabel 4.6
Jumlah kepala keluarga Kabupaten Sntang

No.	Kode Kecamatan	Nama Kecamatan	Jumlah kk
1	610501	Kecamatan Sintang	14.922
2	610502	Kecamatan Tempunak	6.898
3	610503	Kecamatan Sepauk	12.907
4	610504	Kecamatan Ketungau Hilir	5.164
5	610505	Kecamatan Ketungau Tengah	5.660
6	610506	Kecamatan Ketungau Hulu	4.752
7	610507	Kecamatan Dedai	6.590
8	610508	Kecamatan Kayan Hilir	6.417
9	610509	Kecamatan Kayan Hulu	6.238
10	610510	Kecamatan Serawai	4.962
11	610511	Kecamatan Ambalau	3.690
12	610512	Kecamatan Kelam Permai	4.840
13	610513	Kecamatan Tebelian	7.939
14	610514	Kecamatan Binjai Hulu	3.272
	Jumlah kepala ekeluarga Kabupaten Sintang		94.251

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang 2009

f. Jumlah Penduduk Menurut Status Perkawinan

1) Belum kawin

Jumlah penduduk yang berstatus belum kawin sebanyak 181.367 atau 50,18% yaitu laki-laki sebanyak 99.668 jiwa dan perempuan 81.699 jiwa.

2). Kawin

Jumlah penduduk yang berstatus kawin sebanyak 166.861 atau 46,17% yaitu laki-laki 83.490 jiwa dan perempuan 83.371 jiwa.

3). Cerai Hidup

Jumlah penduduk yang berstatus cerai hidup sebanyak 2.823 atau 0,79% yaitu laki-laki 892 jiwa dan perempuan 1.931 jiwa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4). Cerai Mati

Jumlah penduduk yang berstatus cerai mati sebanyak 10.348 atau 2,86% yaitu laki-laki 2.977 jiwa dan perempuan 7.372 jiwa.

5. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Sejak dioperasionalkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan diberlakukannya Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk tersebut dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

a. Pelayanan Kartu Keluarga

Jumlah pemohon Kartu Kelurga yang dapat dilayani dengan menggunakan pelayanan computer SIAK selama bulan Oktober 2009 adalah sebanyak 4.521 KK dan terjadi kenaikan pelayanan sebanyak 1.630 KK atau 56,38% dari pelayanan bulan September 2009 yaitu sebanyak 2.891 KK.

b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Sedangkan jumlah Kartu Tanda Penduduk Nasional yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dicetak dengan computer SIAK selama bulan Oktober 2009 sebanyak 4.761 KTP, seperti halnya pelayanan KK, pelayanan KTP bulan Oktober 2009 juga mengalami kenaikan sebanyak 1.427 KTP atau 42,80% dibandingkan dengan bulan September 2009. Dari jumlah tersebut terdiri dari pelayanan pembuatan KTP bari dan pelayanan perpanjangan.

c. Penduduk Wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Jumlah penduduk yang sudah terekam dalam database kependudukan pada tanggal 06 Oktober 2009 sebanyak 361.400 jiwa. Dari jumlah tersebut yang wajib mempunyai Kartu Tanda Penduduk sebanyak 247.162 jiwa atau 68,40% dari jumlah penduduk yang ada.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Pelayanan Akta Catatan Sipil

Seperti hal pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan pencatatan sipil pada tahun 2009 dengan menggunakan SIAK yaitu dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Jenis pelayanan akta kelahiran baik kelahiran umum yaitu kelahiran yang pelaporannya kurang dari 60 hari selama bulan Oktober 2009 sebanyak 167 akta. Pelayanan pencatatan kelahiran terlambat yaitu pencatatan kelahiran yang melebihi 60 hari dilayani pada program dispensasi sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Pelayanan Dispensasi Pelayanan ini dimulai sejak tanggal 1 Oktober 2009 sampai dengan bulan Desember 2010. Hasil pelayanan dispensasi tersebut selama bulan Oktober 2009 sebanyak 1.659 akta.

b. Pelayanan Akta Perkawinan

Sedangkan permohonan akta perkawinan yang dapat dilayani dengan Sistem Komputerisasi SIAK pada bulan Oktober 2009 yang sudah diterbitkan kutipan akta perkawinan sebanyak 67 akta.

7. Pendapatan Retribusi Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2002 tanggal 13 Mei 2002 tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil retribusi dipungut pada saat orang/pribadi mengajukan permohonan pendaftaran penduduk dan akta catatan sipil. Selanjutnya hasil pungutan retribusi tersebut disetor kepada Pemerintah Kabupaten Sintang yang selanjutnya menjadi Pendaptan Asli Daerah Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Catatan Sipil

Penyelenggaraan pelayanan akta di Kabupaten Sintang diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Retribusi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pelayanan akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, peneliti menggunakan beberapa indikator.

a. Tingkat Kejelasan Informasi

1). Kejelasan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Kejelasan prosedur pelayanan memuat mekanisme pelayanan akta dan memuat persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta. Sehingga hal tersebut dapat diketahui dan mempermudah masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam pembuatan akta. Untuk lebih jelasnya informasi petugas layanan harus membuatkan prosedur pelayanan secara terbuka.

Persyaratan-persyaratan dapat ditempelkan pada papan pengumuman, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas Dengan demikian masyarakat pengguna layanan tidak bingung karena informasi dan prosedurnya jelas. Bahkan lebih lengkap lagi kalau ada denah sebagai petunjuk dalam mengurus akta.

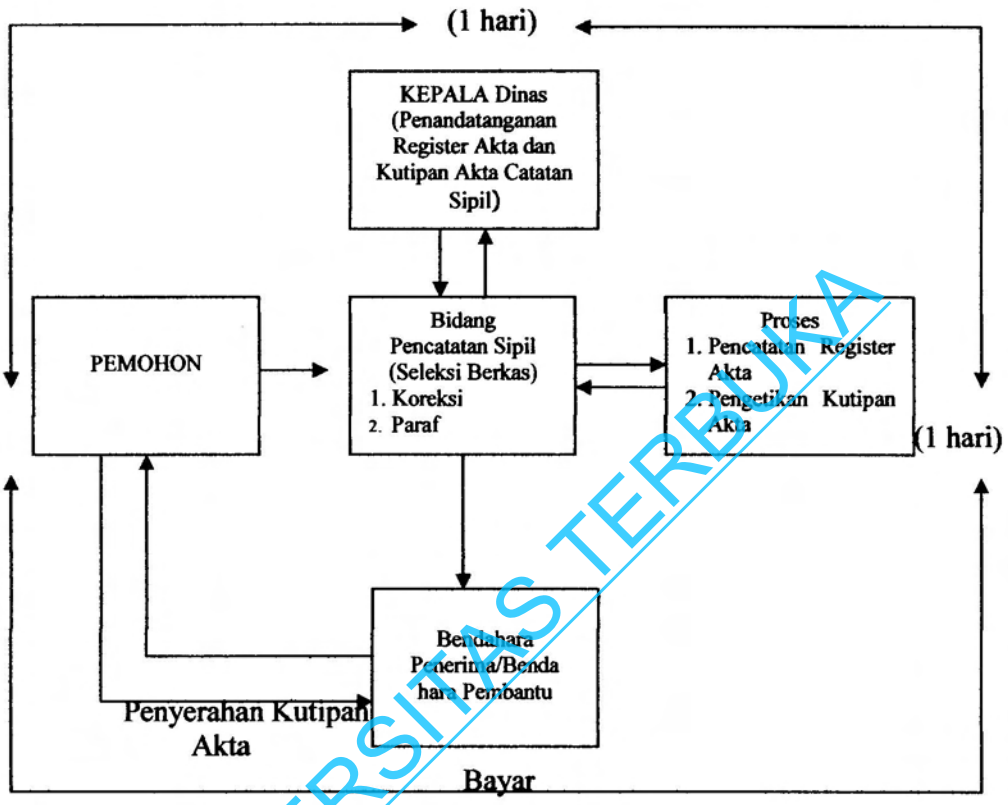
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Untuk mengetahui mekanisme pelayanan dapat dilihat pada gambar 4.2

Gambar 4.2
Prosedur Tetap (Protap) Proses Penerbitan
Pelayanan Catatan Sipil



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2009

Persyaratan akta kelahiran terbagi atas 3 (tiga) yaitu (a). akta kelahiran umum (biasa), persyaratannya sebagai berikut: Surat keterangan kelahiran dari RS/Bidan, surat laporan kelahiran dari Lurah, foto copy surat nikah orang tua, foto copy KTP dan KK orang tua yang dilegalisir oleh Lurah, SKBRI (jika diperlukan) dan ganti nama bagi WNI keturunan, dua orang saksi (jika diperlukan), bagi WNA melampirkan foto copy dokumen orang tua dengan melampirkan antara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

lain: pasport, dokumen imigrasi, surat tanda melapor diri dari Polri. (b). Akta Kelahiran Tambahan (dispensasi) dengan persyaratan sebagai berikut : Surat keterangan kelahiran dari RS/Bidan/Dokter, surat laporan dari Lurah, Surat pengantar dari Lurah, fhoto copy KTP dan KK yang bersangkutan jika sudah dewasa dan KTP dilegalisir Lurah, 2 orang saksi (jika diperlukan). (c). Akta Kelahiran Istimewa (terlambat) dengan persayaratan sebagai berikut : sama dengan akta kelahiran biasa (umum, surat pengantar dari Camat, izin/penetapan dari Bupati bagi WNI asli, izin/penetapan dari Ketua Pengadilan negeri bagi WNI keturunan.

Persyaratan untuk akta perkawinan terbagi atas 2 (dua) yaitu WNI dan WNA. Persyaratan untuk WNI sebagai berikut: Surat keterangan dari Lurah yang menerangkan status yang bersangkutan sudah kawin atau belum, akta kelahiran yang bersangkutan, foto copy KTP dan KK yang telah dilegalisir Lurah, Surat Baptis bagi agama Kristen, SKBRI (jika diperlukan)/ganti nama bagi WNI keturunan, Akta perceraian bagi mereka yang pernah kawin, izin komandan bagi anggota TNI dan izin atasan bagi PNS, dua orang saksi yang telah berumur 21 tahun keatas dan atau sudah pernah kawin, pas foto 4 X 6 sebanyak 4 lembar berdampingan, surat keterangan pemberkatan perkawinan dari pemuka agama, izin orang tua bagi mempelai yang belum mencapai usia 16 tahun bagi wanita dan 19 tahun bagi pria, perjanjian perkawinan (bila ada), akta kelahiran dari anak yang diakui dan disahkan dalam perkawinan, imunisasi TT.

Bagi WNA persyaratannya sebagai berikut: Suat tanda melapor diri dari kepolisian, Akta kelahiran, Passport, SPBOA (K.II), pajak bangsa asing, izin dari kedutaan/perwakilan diplomatik, surat keterangan Lurah yang menerangkan status

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

yang bersangkutan sudah kawin atau belum, surat keterangan perkawinan/pemberkatan dari pemuka agama, surat izin Depnaker bagi tenaga kerja asing, surat keterangan dari perusahaan tempat bekerja, foto copy KTP yang telah dilegalisir oleh Lurah, pas foto 4 x 6 sbanyak 4 lembar, dua orang saksi, bukti lunas pajak bangsa asing, akta perceraian bagi yang sudah pernah kawin, akta kelahiran anak yang akan diakui dan disahkan dalam perkawinan, imunisasi TT.

Menurut Pengamatan penulis prosedur pelayanan sebagaimana bagan diatas yaitu prosedur tetap (protap) tidak ditempelkan di dinding sehingga masyarakat kurang memperoleh informasi yang lengkap. Padahal ini sangat penting agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana prosedur pembuatan akta dari awal sampai akta tersebut diterima oleh masyarakat. Informasi ini penulis dapatkan dari hasil wawancara kami dengan pengguna layanan sebagaimana tertera pada lampiran V TAPM ini.

2). Kejelasan Informasi Mengenai Biaya Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam melakukan pemungutan biaya pelayanan berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Retribusi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan Daerah tersebut memuat mengenai retribusi administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil hanya menggambarkan pungutan yang yang disetorkan pada pemerintah daerah tanpa ada mengatur tentang biaya pembuatan akta kelahiran secara keseluruhan seperti biaya formulir dan leges, hal tersebut dapat dikatakan bahwa Peraturan Daerah tersebut belum

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dapat memberikan kejelasan informasi mengenai biaya pembuatan akta secara keseluruhan.

Berkaitan dengan informasi biaya, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa dalam Peraturan Daerah tersebut hanya memuat retribusi administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil yang disetorkan pada Kas Daerah tanpa ada memuat biaya keseluruhan dalam pembuatan akta kelahiran, KTP dan Kartu Keluarga, sedangkan dalam pembuatan akta ada biaya-biaya lain yang harus dibayar oleh pengguna jasa seperti biaya formulir dan leges. Sehingga biaya tersebut tidak sama persis dengan yang tertera dalam lampiran I.

Hal tersebut selain termuat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sintag Nomor 15 Tahun 2002, juga sesuai dengan pengakuan dari 40 orang pengguna layanan berdasarkan wawancara penulis, bahwa untuk pembuatan akta anaknya yang pertama dan kedua ada sedikit mahal dibandingkan anak ketiga. Ada pula mengatakan bahwa dalam urusan pembuatan akta, mengenai biaya tidak dipermasalahkan, yang penting pelayanannya yang cepat.

Pelayanan catatan sipil bagi masyarakat yang jauh dari ibukota kabupaten terutama kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Sintang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pelayanan langsung ke desa-desa meskipun intensitasnya relatif sedikit. Hasil wawancara penulis dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa pelayanan langsung ke desa-desa sangat terbatas mengingat keterbatasan anggaran atau biaya perjalanan dinas.

3). Kejelasan Informasi Mengenai Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Secara umum penyelesaian proses pelayanan akta catatan sipil dapat selesai dalam 1 (satu) hari jika persyaratan sudah lengkap, tapi yang menjadi kendala jika pejabat yang berhak menandatangani tidak berada di tempat. Dan kendala berikutnya jika tidak ada listrik/PLN, maka hal ini sebagai hambatan dalam proses penyelesaian akta. Karena proses pembuatan akta berkaitan dengan alat elektronik yang menggunakan listrik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna layanan, informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan akta catatan sipil belum diinformasikan dengan jelas. Produk akta catatan sipil yang diketahui waktu penyelesaian akta adalah akta kelahiran umum dan istimewa saja. Sedangkan untuk produk akta yang lain yang ditangani oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya.

Hal tersebut terjadi karena masyarakat kebanyakan hanya membuat akta kelahiran, dibandikan pembuatan akta lain sesuai dengan data yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Untuk pembuatan akta kelahiran sebanyak 34.570 buah kutipan akta, perkawinan sebanyak 10.714 buah kutipan akta, pengesahan anak tidak ada, pengakuan anak tidak ada, perkawinan 94 buah kutipan akta, perceraian 5 buah kutipan akta, perubahan nama tidak ada, kutipan kedua kelahiran tidak ada, kutipan kedua perkawinan tidak ada. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada tabel 4.6 jumlah akta yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sampai dengan bulan Oktober 2009, memperlihatkan bahwa masyarakat kebanyakan mengurus akta kelahiran ketimbang akta lainnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Tabel 4.7
Jumlah akta yang diterbitkan sampai dengan bulan Oktober 2009

No	Jenis Akta Yang Diterbitkan	Jumlah
1.	Kutipan Akta Kelahiran	34.570
2.	Kutipan Akta Kamatian	94
3.	Kutipan Akta Pengesahan Anak	-
4.	Kutipan Akta Pengakuan Anak	-
5.	Kutipan Akta Perkawinan	10.714
6.	Kutipan Akta Perceraian	5
7.	Perubahan Nama	-
8.	Kutipan Kedua Kelahiran	-
9.	Kutipan Kedua Perkawinan	-
	JUMLAH	45.383

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009

Pada tabel 4.7 Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang mengeluarkan Akta Kelahiran hingga mecapai 34.570 akta. Angka ini termasuk akta kelahiran dispensasi bagi penduduk yang belum memiliki akta kelahiran. Dispensasi diberikan sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2009 Demikian juga akta perkawinan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, bahwa angka tersebut diatas termasuk akta perkawinan dispensasi bagi pasangan yang belum memiliki akta perkawinan.

Dengan diterbitkan Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Pelayanan Dispensasi, maka akan memberikan ketetapam hukum bagi masyarakat Kabupaten Sintang. Hal ini dilakukan mengingat sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum meiliki akta. Baik akta kelahiran maupun akta nikah. Setelah diterbitkan peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2009 tersebut, masyarakat dengan antusias mengurus akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

b. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas sebagai penunjang utama dalam penyelenggaraan pelayanan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan pegawai dalam melakukan berbagai urusan dan tugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang seperti ruangan yang bersih, rapi, tersedia ruang tunggu yang nyaman, adanya loket antrian dan fasilitas lain yang mendukung seperti tempat parkir, WC, tempat shalat yang dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat sebagai pengguna jasa. Berkaitan dengan fasilitas yang tersedia sesuai dengan hasil observasi penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat dilihat pada lampiran II.

Dari keadaan fasilitas yang tersedia berkaitan dengan kenyamanan belum sepenuhnya semuanya terpenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dinas yang sangat ramai dikunjungi masyarakat yang memerlukan pelayanan. Terutama untuk ruang tunggu tidak memadai, dan tidak tersedia loket antrian Fasilitas perparkiran sangat masih sempit, terutama untuk kendaraan roda empat. Untuk parkir mobil terpaksa banyak yang diparkir dipinggir jalan raya.

Apabila keadaan tersebut dibiarkan maka akan mengurangi kenyamanan pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Kondisi yang seperti disebutkan di atas juga diakui oleh para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Melihat kenyataan yang ada, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kartiyus, SH. M.Si

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

mengatakan tetap akan memperjuangkan fasilitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. Mulai Tahun Anggaran 2009 dan tahun-tahun anggaran berikutnya tetap diperjuangkan, sampai fasiliats pelayanan kepada masyarakat dapat terpenuhi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pengamatan penulis dalam penelitian ini, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yaitu masalah kewenangan yang diberikan pimpinan kepada bawahan dan kemampuan dari aparatur pelaksana itu sendiri.

a. Kewenangan (*Authority*)

1). Kemampuan dalam Melaksanakan Tugas sesuai dengan Kewenangan

Sesuai dengan pengamatan penulis dalam penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya belum berani mengambil inisiatif sendiri. Tetapi lebih cenderung meminta pendapat atau bantuan petugas yang lain dan kalau yang bersifat prinsip menunggu sampai pimpinan datang. Berdasarkan wawancara dengan pegawai/staf diperoleh informasi bahwa mereka menghadapi masalah yang tidak begitu prinsip ketika pimpinan tidak ada biasanya meminta bantuan kepada pegawai yang lain untuk memecahkannya. Masalah yang dihadapi begitu prinsip terpaksa harus menunggu pimpinan datang.

Ketergantungan bawahan dengan atasan masih sering terjadi dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut terlihat dengan pernyataan petugas pelayanan bahwa walaupun permohonan pembuatan akta sudah lengkap persyaratannya,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

mereka tidak langsung menyerahkan kepada petugas pembuat akta. Tetapi terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan dan mendapatkan paraf oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang, baru diserahkan kepada petugas pembuat akta. Begitu pula sebaliknya sebelum mendapatkan tanda tangan akta oleh Kepala Dinas terlebih dahulu harus mendapatkan pemeriksaan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil, baru ditanda tangani oleh Kepala Dinas.

Ketentuan untuk dilakukan pemeriksaan dan mendapatkan paraf dari atasan tersebut diatas, dijelaskan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil merupakan bentuk kontrol langsung dari atasan kepada bawahannya, supaya tidak terjadi kesalahan yang dapat mengakibatkan permasalahan dikemudian hari. Kenyataan tersebut menunjukkan tingkat ketergantungan bawahan terhadap atasan sangat besar sekali. Sehingga hal tersebut dapat menghilangkan inisiatif, kreativitas dan kritis bawahan terhadap atasan.

2). Tingkat kemampuan mengembangkan ide dan gagasan ketika menghadapi masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta, setiap hari petugas sebagai orang terdepan dalam memberikan pelayanan tentunya selalu berhadapan dengan masyarakat yang berbeda karakter dan kepentingan. Selain itu juga petugas banyak menemui hambatan dan permasalahan dalam pelayanan.

Berdasarkan pengamatan, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berani bertindak sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Masalah itu dilakukan untuk menghindari resiko disalahkan oleh pimpinan, selain itu atasan dianggap yang paling mengetahui dan dapat memberikan petunjuk terhadap permasalahan yang dihadapi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Sesuai hasil wawancara dengan salah seorang petugas pelayanan bahwa kalau menghadapi kesulitan dalam pelayanan, petugas tersebut menghadap pimpinan untuk meminta petunjuk. Biasanya pertama ke Kepala Seksi yang dianggap lebih mengetahui dan mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dan jika Kepala Seksi tidak mampu baru kepada Kepala Bidang dan kalau Kepala Bidang juga tidak mampu, maka dilangsungkan ke Kepala Dinas.

3). Tingkat kesempatan menyesuaikan prosedur standar dengan situasi dan kondisi pelayanan

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara peneliti, petugas pelayanan telah memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam membuat akta. Walaupun tetap mempertimbangkan persyaratan sebagai hal yang harus dipenuhi untuk tertibnya administrasi dalam pembuatan akta bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Respon petugas pelayanan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menempuh pelayanan tidak sesuai dengan prosedur agar masyarakat tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat harus melengkapi persyaratannya kemudian. Selain kenyataan tersebut dalam pelaksanaannya menunjukkan bahwa tingkat ketergantungan dan ketaatan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan akta masih sangat tinggi terutama berkaitan dengan persyaratan utama dalam pembuatan akta. Kenyataannya petugas pelayanan belum dapat memberikan prosedur pelayanan alternatif selain prosedur formal. Dalam prakteknya pemberian pelayanan kepada masyarakat masih dominan dituntun oleh petunjuk pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta masih berpedoman

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

persyaratan yang harus dipenuhi dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan dalam rangka tertib administrasi untuk menghindari masalah dikemudian hari bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

b. Kemampuan Aparatur

Melayani masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pembuatan akta kelahiran, kemampuan aparatur yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, kemampuan aparatur terutama petugas bagian pelayanan pembuatan akta yang merupakan orang terdepan dalam memberikan pelayanan.

1). Kemampuan Aparatur Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Jadwal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berusaha untuk menyelesaikan permohonan dari awal proses permohonan masyarakat, pemeriksaan berkas sampai dengan penyelesaian pembuatan akta sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penyelesaian pelayanan pembuatan akta yang dilaksanakan oleh Seksi pelayanan Akta hingga bulan Oktober 2009 yang lebih dominan adalah pembuatan akta kelahiran, ketimbang masyarakat mengurus akta lainnya.

Adanya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan yang didalamnya termasuk pemutihan dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran. Sedangkan angka kelahiran yang ada di Sintang untuk tahun 2009 adalah sebanyak 7.340 jiwa. Petugas pelayanan telah dapat menyelesaikan pembuatan akta sesuai dengan kemampuan yang dimiliki baik itu dari segi kemampuan petugas pelayanan maupun sarana yang dimiliki. Selain itu dalam penyelesaian pembuatan akta telah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

memenuhi target bahkan telah melampaui target yang telah ditentukan untuk pemasukan keuangan daerah yaitu sebesar Rp. 350.065.000,- menjadi Rp. 460.043.500,-.

Tabel 4.8
Realisasi Penerimaan PAD yang berasal dari KTP, KK dan Pelayanan Akta Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

No	Jenis Penerimaan	Target 2009	Realisasi	Persentase
1.	Biaya cetak KTP/ Surat Keterangan Penduduk	175.000.000,-	141.160.000,-	80,66 %
2.	Kartu keluarga (KK)	40.000.000,-	112.080.000,-	280.20 %
3.	Akta Kelahiran	94.945.000,-	134.955.500,-	142,14 %
4.	Cetak Akta Perkawinan /perceraian	40.000.000,-	71.730.500,-	179,33 %
5.	Cetak Akta Kematian	120.000,-	117.500,-	97.92 %
	JUMLAH	350.065.000,-	460.043.500,-	131,42 %

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009

Target yang ditetapkan dari APBD Tahun Anggaran 2009 sebesar Rp. 350.065.000,- dapat dilampaui PAD melalui penerimaan retribusi KK, KK dan pelayanan catatan sipil menjadi sebesar Rp. 460.043.500,- atau mengalami kenaikan sebesar Rp. 109.978.500,- (131,42 %). Khusus Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Catatan Sipil dan Akta Perkawinan sudah memberikan kontribusi yang cukup besar dan mempunyai kenaikan yang cukup signifikan. Penyelesaian pembuatan akta petugas pelayanan telah bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dengan berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan agar dapat menyelesaikan pembuatan akta sesuai dengan yang dijanjikan sehingga masyarakat merasa puas dan tidak dirugikan baik dari segi waktu, biaya hanya untuk mengambil sebuah akta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

2). Kemampuan Dalam Melakukan Kerjasama

Berdasarkan hasil pengamatan dari data yang penulis peroleh saat penelitian, kerjasama antara petugas pelayanan pembuatan akta dapat lihat pada saat masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan informasi pelayanan pembuatan akta. Sedangkan petugas informasi sedang keluar maka petugas lain yang berada diruangan tersebut memberikan informasi kepada masyarakat yang memerlukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota masyarakat. dikatakan bahwa pada waktu dia ingin mendapatkan informasi mengenai pembuatan akta kelahiran saat itu petugasnya tidak berada ditempat. Yang bersangkutan mendapatkan bantuan dari petugas yang lain sehingga dia tidak menunggu sampai petugasnya datang untuk mendapatkan infomasinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam melaksanakan tugas pelayanan selalu mengadakan koordinasi, baik antara staf maupun kepala seksi dan kepala bidang. Berdasarkan penjelasan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. koordinasi ini untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Seksi pelayanan akta secara berkala atau sesuai kebutuhan melaporkan persediaan akta kepada Kepala Bidang dan selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas agar persediaan akta tetap ada. Menurut penjelasan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, koordinasi yang dilakukan antar Kepala Seksi atau Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berjalan dengan baik, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara sistematis dan terencana.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Catatan Sipil

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pelayanan akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, peneliti menggunakan indikator-indikator yaitu: 1) Tingkat kejelasan informasi, berkaitan dengan kejelasan prosedur pelayanan, kejelasan biaya pelayanan dan kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan, 2) Fasilitas pelayanan berkaitan penunjang utama dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai maka akan menghambat proses pelayanan, masing-masing indikator akan dibahas berikut ini.

a. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi merupakan keterbukaan informasi pemberi pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan, yang berkaitan dengan bagaimana prosedur pelayanan yang diberlakukan. Kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan agar dapat diketahui dan dipahami masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dalam kriteria pelayanan umum yang dibuat oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) Tahun 2003 mengenai standar pelayanan publik yang mensyaratkan adanya keterbukaan mengenai informasi pelayanan, dimana masyarakat sebagai pengguna layanan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi kejelasan informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1). Kejelasan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Kejelasan informasi prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sintang sebagai pemberi pelayanan publik. Melalui informasi yang jelas, akan memudahkan dalam menggunakan jasa pelayanan yang disediakan. Proses penerbitan akta kelahiran seharusnya dipasang pada dinding yang mudah dilihat oleh masyarakat.

Bahwa setiap pengguna layanan ingin mengurus pembuatan akta dapat mengetahui dengan pasti prosedur yang diberlakukan dan dapat dengan mudah mengetahui prosedur tersebut. Selain itu persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi juga harus diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Hal ini sangat penting agar masyarakat mengetahui bagaimana prosedur pembuatan akta dari awal sampai akta tersebut diterima oleh masyarakat. Dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh akta hanya dibagikan dilembaran kecil ketika mau mengurus akta. Juga tidak ada loket khusus yang disediakan.

Sebagaimana diungkap diatas, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang belum menginformasikan prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Seharus nya melalui denah/gambar prosedur yang dapat dilihat atau dibaca oleh masyarakat. Informasi yang diberikan kepada masyarakat manakala ada yang mengurus akta itupun hanya melalui formulir yang tersedia. Memuat persyaratan pembuatan akta kelahiran saja, tanpa memuat persyaratan untuk pembuatan akta yang lain. Disinilah peran petugas pelayanan terutama bagian informasi lebih diperlukan untuk memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan akta yang lain agar

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

diketahui masyarakat sebagai pengguna layanan dan prinsipnya prosedurnya sama, dan yang membedakan hanya pada persyaratan adminitrasinya saja.

Penampilan prosedur dan persyaratan administrasi pelayanan tidak cukup hanya dengan menyampaikan melalui formulir pendaftaran saja tetapi yang penting harus ada prosedur tetap yang ditempelkan pada dinding dan loket-loket pelayanan. Tulisan-tulisan petunjuk arah karena tidak semua masyarakat terbiasa dengan situasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dilengkapi informasi yang lengkap karena tidak ada petunjuk-petunjuk ruangan mana yang melayani akta kelahiran dan akta perkawinan.

Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan maka akan memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam melakukan pembuatan akta. Walaupun demikian pada kenyataannya yang sering menjadi hambatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan, seperti membawa dua orang saksi dan persyaratan lain pengganti surat nikah apabila tidak memilikinya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang belum memberikan kejelasan informasi tentang prosedur tetap (protap) proses pelayanan penerbitan akta catatan sipil. Dengan demikian pelayanan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat dikatakan masih kurang kualitasnya.

2). Kejelasan Informasi Mengenai Biaya Pelayanan

Kejelasan informasi biaya pelayanan merupakan hal yang penting di informasikan kepada masyarakat, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kriteria dalam memberikan pelayanan khususnya keterbukaan, kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

Hasil penelitian diketahui bahwa perincian biaya belum diinformasikan secara jelas kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Retribuís biaya Pelayanan Catatan Sipil, terdapat pada lampiran I TAPM ini. Mengenai selisih antara tabel yang tertera dengan yang dipungut, masyarakat bisa dimaklumi sepanjang dianggap masih wajar dan tidak terlalu membebani. Masyarakat mengetahui tentang biaya tatkala mereka berurusan saja. Sepanjang masyarakat tidak berurusan langsung, masyarakat tidak pernah tahu.

Ketidakjelasan informasi biaya yang diperoleh pengguna pelayanan publik tersebut juga berpengaruh terhadap besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus pembuatan akta. Berdasarkan pengamatan penulis biaya yang dikenakan kepada masyarakat sedikit beragam, namun tidak juga ada keluhan yang cukup berarti, ketika penulis mewawancarai beberapa masyarakat yang pernah mengurus akta sebagaimana pada lampiran V TAPM ini. Besarnya biaya resmi untuk pembutan akta kelahiran tergantung pada anak keberapa yang dibuatkan akta.

Kenyataan sekarang ini sebagian masyarakat selalu ingin berurusan dengan cepat, menggunakan perantara tidak ada masalah, kenyataan demikian menguntungkan bagi mereka yang menjadi perantara. Selain itu keberadaan perantara dimata masyarakat sangat membantu meringankan beban mereka,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

ketimbang mereka harus mengeluarkan biaya transportasi lagi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang belum memberikan informasi yang jelas mengenai biaya retribusi akta catatan sipil. Dengan demikian kualitas pelayanan pembuatan akta dapat dikatakan masih kurang memuaskan.

3). Kejelasan Informasi Mengenai Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan berkaitan erat dengan kepastian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat mengajukan permohonan pembuatan akta sampai dengan kutipan akta tersebut diterima oleh masyarakat. Hal tersebut sangat penting dengan semakin jelasnya mengenai jangka waktu pelayanan akan memudahkan masyarakat dalam proses pengambilan akta.

Hasil penelitian mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan catatan sipil, yang diketahui oleh masyarakat hanya penyelesaian pembuatan akta kelahiran umum dan istemewa saja, sedangkan untuk produk akta yang lain yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya. Hal tersebut terjadi karena masyarakat kebanyakan hanya membuat akta kelahiran, sesuai data yang ada pada tahun 2009 untuk pembuatan akta kelahiran sebanyak 34.570 buah kutipan akta, kematian 94 buah kutipan akta, perkawinan sebanyak 10.714 buah kutipan akta, pengesahan anak tidak ada, pengakuan anak tidak ada, perceraian 5 buah akta, perubahan nama tidak ada, kutipan kedua kelahiran tidak ada, kutipan kedua perkawinan tidak ada. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Kabupaten Sintang harus dapat memberikan informasi seluruh produk-produk pelayanan yang dilaksanakan kepada masyarakat luas.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang belum mempunyai standar waktu penyelesaian pembuatan akta. Hal tersebut belum diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, dan standar pelayanan hanya untuk pembuatan akta kelahiran saja. Sedangkan untuk pembuatan akta yang lain belum ada dan belum dinformasikannya secara terbuka mengenai waktu penyelesaian pembuatan akta. Dengan demikian pelayanan pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanan, karena belum adanya keterbukaan dan kejelasan informasi secara keseluruhan mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan akta.

b. Fasilitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa adalah yang utama, bahkan ada adigium yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja (*Costumer is the King*). Agar pelanggan bisa merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan, maka perlu diciptakan suasana yang nyaman. Untuk menciptakan suasana seperti ini maka diperlukan adanya fasilitas yang mendukung, seperti tempat duduk, kondisi ruangan yang sejuk dan harum serta kelengkapan fasilitas kantor. Menurut Badudu (1996:10) mengatakan bahwa fasilitas berarti sarana prasarana, peralatan, barang-barang baik material maupun non material dan sebagainya.

Fasilitas pelayanan merupakan penunjang utama dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai maka akan menghambat proses pelayanan tersebut. Fasilitas pelayanan juga dapat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

berupa blangko-blangko atau formulir-formulir, tempat-tempat pelayanan ataupun peralatan yang dipergunakan dalam proses pelayanan seperti mesin ketik ataupun komputer. Adanya fasilitas yang memadai akan menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan bukan justru sebaliknya, masyarakat mengeluh akan buruknya pelayanan yang diberikan karena kurangnya fasilitas yang diberikan.

Berangkat dari kondisi keterbatasan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, tentunya akan mengurangi kenyamanan petugas dan masyarakat yang dilayani. Akibat lain mempengaruhi motivasi kerja pegawai dalam melakukan tugas pelayanan. Fasilitas yang sangat terbatas dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan adalah ruangan tunggu tidak ada, dan loket antri tidak ada, tempat parker kendaraan roda empat sangat sempit.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih dirasakan masyarakat kurang memadai. Sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan dan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang kurang memadai.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi organisasi-organisasi penghasil layanan. Dalam hal ini apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan dan keingginan penerima pelayanan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

diberikan oleh penyedia pelayanan kurang baik, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang penulis mencoba mengacu pada beberapa kerangka teori. Dengan mengacu pada kerangka teori yang ada maka dapat dijadikan acuan dalam melihat fenomena yang terjadi dalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, walaupun dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kenyataan dilapangan.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari kinerja, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Sebuah organisasi bagaimanapun bentuknya, apapun tujuan yang ingin dicapai selalu mengharapkan apa yang menjadi target atau sasaran dapat tercapai semaksimal mungkin. Dalam mencapai target tersebut banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Moenir (2000:88-119), faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum yaitu : 1) Faktor Kesadaran; 2) Faktor Aturan, terdiri dari kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan; 3) Faktor Organisasi, terdiri dari sistem, prosedur dan metode; 4) Faktor Pendapatan, terdiri dari kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum; 5) Faktor Kemampuan dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Keterampilan; 6) Faktor Sarana Pelayanan, terdiri dari sarana Kerja dan fasilitas Pelayanan.

Selanjutnya menurut Kusumasari (2005:88-90) mengemukakan bahwa permasalahan pelayanan publik kurang efektif dipicu oleh berbagai hal yang sangat komplek yaitu: pertama, besarnya diskriminasi pelayanan, tidak ada kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; kedua, budaya birokrasi di Indonesia banyak mengadobsi budaya jawa yang hirarkhis, tertutup, sentralistis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pimpinan sebagai pihak yang dihormati; ketiga, tidak adanya sistem insentif yang secara efektif mampu mendorong para pejabat birokrasi dalam membangun kinerja yang baik; empat, kecilnya kewenangan untuk mengambil diskresi membuat pejabat birokrasi tidak mampu mengembangkan inisiatif dan kreativitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Osborne dan Plastrik (1997:44), ada beberapa faktor yang bisa menjadi pendorong bagi kinerja pelayanan organisasi, yaitu tujuan organisasi, sistem insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan dan budaya organisasi.

Sesuai dengan teori tersebut dan dihubungkan dengan keadaan dilapangan, maka tidak semua variabel obyek penelitian diungkapkan. Hanya variabel yang dianggap penting yang digunakan untuk membahas permasalahan penelitian kualitas pelayanan publik ini. Dari beberapa pendapat tersebut diatas, penulis dapat mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang meliputi, faktor aturan yaitu kewenangan dan faktor kemampuan aparatur, yang akan dibahas satu per satu berikut ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

a. Kewenangan (*Authority*)

Chandler dan Plano (dalam Dwiyanto,2002:141) mengungkapkan bahwa: "diskresi administrasi adalah kebebasan administrator untuk mengambil pilihan/keputusan yang menentukan bagaimana suatu kebijakan akan diimplementasikan. Diskresi administrasi merupakan hasil dari interaksi antara politik dan administrasi". Dalam implementasinya, tindakan diskresi diperlukan sebagai kewenangan untuk menginterpretasikan kebijakan yang ada atas suatu kasus yang belum atau tidak diatur dalam suatu ketentuan yang baku, yang berarti bahwa diskresi adalah merupakan suatu penyimpangan. Namun prinsip dalam diskresi menyatakan bahwa pelanggaran atau tindakan penyimpangan prosedur tidak perlu dipermasalahkan, sepanjang tindakan yang diambil tetap pada koridor visi dan misi organisasi serta tetap dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi.

Kewenangan diskresi menjadi hal yang penting dalam melaksanakan pelayanan publik hal tersebut seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, efisien dan responsif dan akuntabel. Masih rendahnya diskresi petugas pelaksana pelayanan selama ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi rendah. Hal tersebut terjadi karena petugas pelayanan sangat tergantung pada pimpinan dan selalu berpedoman pada aturan baku berupa petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis akibatnya pelayanan sangat kaku dalam merespon keinginan masyarakat.

Kegiatan pelayanan publik sangat diperlukan tindakan diskresi terutama ketika menghadapi masalah, hal tersebut dapat dilakukan dalam bentuk memberikan kelonggaran pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa yang masih sejalan dengan visi dan misi organisasi. Masyarakat sebagai pengguna

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

jasa sangat mengharapkan adanya kelonggaran dari aturan yang telah ditetapkan terutama ketika menghadapi masalah, tetapi bagi petugas pelayanan pelaksanaan aturan yang ada begitu penting agar tercipta tertib administrasi. Hal ini menyebabkan terjadinya perbedaan pandangan antara keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa dan peraturan yang harus dijalankan oleh petugas pelayanan.

Tindakan diskresi perlu dilakukan agar petugas pelayanan mampu mengembangkan inisiatif dan mampu menterjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan cepat dan efesien. Adanya inisiatif dan kreativitas petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan pelayanan berkualitas yang pada akhirnya memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

Konteks penelitian ini untuk melihat masalah kewenangan diskresi dengan menggunakan indikator yaitu: 1) Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi masalah ketika pimpinan tidak berada ditempat kerja; 2) Tindakan atau langkah yang dilakukan ketika menemui kesulitan dalam menjalankan tugas; 3) Tindakan menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan juklak.

1). Kemampuan dalam Melaksanakan Tugas sesuai dengan Kewenangan

Petugas sering menghadapi permasalahan, keadaan tersebut tentu saja menuntut kemampuan petugas untuk memecahkan permasalahan melalui ide atau gagasan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Petugas menghadapi permasalahan pada saat pimpinan tidak berada ditempat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Keadaan tersebut tentu saja menuntut kemampuan petugas untuk memecahkan permasalahan melalui ide atau gagasan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu tindakan diskresi diperlukan sebagai kewenangan untuk menginterpretasikan kebijakan yang ada atas suatu masalah yang terjadi yang belum diatur berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut solusi penundaan pelayanan terhadap masalah yang prinsip, merupakan alternatif yang sering dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakberanian aparatur birokrasi dalam mengambil inisiatif atau prakarsa sendiri karena masih adanya kekhawatiran dikalangan petugas pelayanan bahwa langkah yang diambil dapat dianggap melangkahi wewenang pimpinan.

Peran pimpinan menjadi sangat dominan untuk memberikan petunjuk pada petugas pelayanan dalam menjalankan tugas pelayanan. Akibatnya dapat merugikan masyarakat kalau dilihat dari segi waktu maupun kepastian pelayanan, sehingga sangat membosankan masyarakat yang mengurus akta. Selain itu dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta pola hubungan antara bawahan dan atasan masih bersifat paternalistik. Sehingga petugas pelayanan dalam lebih merasa nyaman apabila mendapat petunjuk atasan, karena apabila tidak mendapat petunjuk atasan berarti harus siap disalahkan apabila ada masalah dikemudian hari.

Ketergantungan bawahan dengan atasan masih sering terjadi dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut terlihat dengan pernyataan petugas pelayanan bahwa walaupun permohonan pembuatan akta sudah lengkap persyaratannya. Mereka tidak langsung menyerahkan kepada petugas pembuat akta tetapi terlebih

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dahulu dilakukan pemeriksaan dan mendapatkan paraf oleh Kepala Seksi pelayanan akta, baru diserahkan kepada petugas pembuat akta. Begitu pula sebaliknya sebelum mendapatkan tanda tangan akta oleh Kepala Dinas terlebih dahulu harus mendapatkan pemeriksaan oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang, baru ditanda tangani oleh Kepala Dinas.

Ketentuan untuk dilakukan pemeriksaan dan mendapatkan paraf dari atasan tersebut diatas, dijelaskan oleh Kepala Seksi Pelayanan Akta merupakan bentuk kontrol langsung dari atasan kepada bawahannya supaya tidak terjadi kesalahan yang dapat mengakibatkan permasalahan dikemudian hari. Kenyataan tersebut menunjukkan tingkat ketergantungan bawahan terhadap atasan sangat besar sekali. Sehingga hal tersebut dapat menghilangkan inisiatif, kreativitas dan kritis bawahan terhadap atasan.

Hal tersebut akan dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ketergantungan petugas atau staf dengan pimpinan masih sangat dominan sekali. Akibatnya petugas pelayanan tidak ada keberanian mengambil inisiatif untuk menghadapi masalah yang dihadapinya ketika pimpinan tidak berada ditempat. Hal ini jelas akan memperlambat waktu penyelesaian masalah, sehingga akan menambah beban kerja dan tanggung jawab petugas.

2). Tingkat kemampuan mengembangkan ide dan gagasan ketika menghadapi masalah

Dalam lingkungan kerja birokrasi selama ini, kewenangan masih dipahami secara kaku, hal ini dapat dilihat pimpinan sebagai pemegang kebijakan utama dan dianggap orang yang paling bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Oleh karenanya, wajib bagi bawahan untuk selalu meminta petunjuk kepada pimpinan ketika menemui kesulitan tugas, sehingga aparat pelayanan tingkat bawah tidak memiliki banyak kelonggaran untuk menginterpretasikan kebijakan, termasuk yang menyangkut masalah teknis pemberian pelayanan.

Kewenangan masih terlihat kurang dipahami secara kontekstual dalam situasi pelayanan yang mengharuskan petugas pelayanan melakukan diskresi demi menjawab tuntutan masyarakat pengguna jasa yang selalu berubah secara dinamis. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan petugas pelayanan belum ada inisiatif untuk mengambil keputusan sendiri apabila menghadapi kesulitan dan masih tergantung dengan petunjuk pimpinan dan dapat dikatakan diskresi aparat dalam menghadapi masalah masih kurang.

3). Tingkat kesempatan menyesuaikan prosedur standar dengan situasi dan kondisi pelayanan

Penerapan suatu standar pelayanan yang mengikuti prosedur alternatif merupakan salah satu bentuk improvisasi pelayanan yang dapat diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam melakukan pelayanan publik terutama dalam pembuatan akta, lebih menekankan pada persyaratan administratif. Hal tersebut karena kelengkapan persyaratan dalam pembuatan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi. Pada penerapan tidak sepenuhnya menggunakan pendekatan berdasarkan prosedur yang telah ada, tetapi pada kasus-kasus yang persyaratannya tidak prinsip melakukan pelayanan dengan prosedur alternatif.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Alternatif yang dimaksudkan di sini adalah menyangkut persyaratannya yang kurang, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kelonggaran untuk tetap memprosesnya sepanjang persyaratan yang kurang tidak begitu prinsip seperti KTP nya tidak berlaku lagi. Dan waktu mengambil akta harus melengkapi persyaratan yang kurang, dan hal tersebut dilakukan dengan persetujuan Kepala Seksi tetapi apabila persyaratan surat keterangan lahir atau buku nikah tidak ada terpaksa harus dilengkapi terlebih dahulu. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara, petugas pelayanan telah memberikan kemudahan pada masyarakat dalam membuat akta, walaupun tetap mempertimbangkan persyaratan sebagai hal yang harus dipenuhi untuk tertibnya administrasi dalam pembuatan akta bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Respon petugas pelayanan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menempuh pelayanan tidak sesuai dengan prosedur agar masyarakat tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan. Walaupun pada kenyataan masyarakat juga harus melengkapi persyaratannya kemudian. Selain kenyataan tersebut dalam pelaksanaannya menunjukkan bahwa tingkat ketergantungan dan ketaatan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan akta masih sangat tinggi terutama berkaitan dengan persyaratan utama dalam pembuatan akta.

Kenyataannya petugas pelayanan belum dapat memberikan prosedur pelayanan alternatif selain prosedur formal. Sehingga dalam prakteknya pemberian pelayanan kepada masyarakat masih dominan dituntun oleh petunjuk pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

terlihat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta masih berpedoman persyaratan yang harus dipenuhi dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan dalam rangka tertib administrasi untuk menghindari masalah dikemudian hari bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

b. Kemampuan Aparatur

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku (Monier 2000:116). Kemampuan merupakan penilaian kepada seseorang dalam melaksanakan tugas atau jabatan yang diberikan kepadanya. Kemampuan aparatur merupakan faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja suatu organisasi. Kemampuan juga diidentikkan dengan keterampilan yang harus dimiliki seseorang dalam tugas yang dibebankan kepadanya. Selanjutnya pengertian keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja (Moenir, 2000:117).

Kemampuan memahami tugas pokok dan fungsi harus dimiliki oleh setiap pegawai sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan yang diharapkan dari aparatur pemerintah antara lain pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku atau moral yang tinggi, sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi. Kemampuan individu biasanya sangat terbatas, oleh karena itu dalam sebuah organisasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

diperlukan kerjasama dari para pegawai karena kerjasama merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik.

Semangat kerjasama ini dikonsepkan sebagai keterpaduan tim dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Keterpaduan tim sebagai suatu kerjasama antar manajer dan karyawan dalam mencapai tujuan bersama yang telah disepakati, kemampuan aparat birokrasi di satu unit kerja untuk bekerjasama dalam rangka pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Rendahnya kerjasama dalam memberikan pelayanan disebabkan belum memiliki visi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Dwiyanto 2002:212 ; Soetopo, 1999).

Kemampuan yang diharapkan dari aparatur pemerintah antara lain pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku atau moral yang tinggi, sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kemampuan juga dapat dikatakan sebagai upaya mengerahkan, menyediakan dan menyatukan berbagai tindakan yang secara teknis dibutuhkan guna mencapai tujuan pembangunan Byars dan Rue (1997). Seseorang akan mampu melakukan suatu tindakan apabila memang ada kekuasaan untuk mengerahkan atau menggerakkan segala dayanya.

Tentu hal ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki oleh personal atau pribadi dan selanjutnya hal ini dapat dilihat dari pendapat Thoha (1998:316) bahwa kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

pengalaman. Pendidikan dapat membentuk kepribadian seseorang dan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan maupun dalam memecahkan berbagai persoalan yang rumit. Sehingga lebih jauh Zainun (1986:63) menyatakan bahwa kemampuan kerja seseorang antara lain ditentukan oleh mutu pekerjaan yang dapat digambarkan melalui tingkat dan jenis pendidikan.

Selain pendidikan, latihan juga dapat membentuk dan meningkatkan keterampilan kerja seseorang. Disiplin menurut Mondy dan Noe (1996) diartikan sebagai keadaan dimana seseorang pegawai atau karyawan mampu mengontrol diri sendiri, sebagai penyelenggara organisasi yang tertib, serta menunjukkan kesungguhan tim kerja dalam organisasi. Selanjutnya yang tidak kalah pentingnya adalah pengalaman. Pengalaman merupakan potensi yang besar untuk melakukan pekerjan secara efektif.

Seseorang tidaklah cukup hanya berlatar belakang pendidikan saja atau keterampilan yang dimilikinya, melainkan perlu dibekali dengan pengalaman yang turut menentukan kemampuan dalam menjalankan tugas yang diembannya. Pengalaman juga merupakan kemampuan setiap orang untuk dapat beradabtasi terhadap perbedaan dan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal. Siagian (1992:6) mendefinisikan pengalaman merupakan keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat pelaksana adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

tujuan organisasi yang ditunjang melalui pendidikan, latihan dan pengalamannya. Sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan yang baik dari organisasi publik, maka diperlukan kemampuan aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemauan aparat untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi, dan merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dengan semakin baik dalam melaksanakan pekerjaan maka akan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat. Kemampuan aparat yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berupa kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan dan kemampuan kerjasama antar pegawai tentunya akan memberi pengaruh yang baik dan berkualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dalam pembuatan akta kelahiran, kemampuan aparatur yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, kemampuan aparatur terutama petugas bagian pelayanan pembuatan akta yang merupakan orang terdepan dalam memberikan pelayanan. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

1). Kemampuan Aparatur Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Jadwal

Faktor penting dari kemampuan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah indikator tingkat kemampuan dalam menyelesaian pekerjaan. Karena berkaitan dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pembuatan akta. Yang dimaksud di sini adalah dalam menyelesaikan kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terlihat masyarakat lebih banyak membuat akta kelahiran dibandingkan dengan pembuatan akta yang lain. Petugas pelayanan telah dapat menyelesaikan pembuatan akta sesuai dengan kemampuan yang dimiliki baik itu dari segi kemampuan petugas pelayanan maupun sarana dan prasarana, selain itu dalam penyelesaian pembuatan akta telah memenuhi target yang telah ditentukan untuk pemasukan keuangan daerah sebesar Rp. 350.065.000,- menjadi Rp. 460.043.500,- data ini sampai dengan bulan Oktober 2009.

Target yang ditetapkan dari APBD Tahun Anggaran 2009 sebesar Rp. 350.065.000,- dapat dilampaui PAD melalui penerimaan retribusi KTP, KK dan pelayanan catatan sipil menjadi sebesar Rp. 460.043.500,- hingga bulan Oktober 2009 atau mengalami kenaikan sebesar Rp. 109.978.500,- (131,42%). Sehingga dalam penyelesaian pembuatan akta petugas pelayanan telah bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dengan berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan agar dapat menyelesaikan pembuatan akta sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga masyarakat merasa puas dan tidak dirugikan baik dari segi waktu, biaya hanya untuk mengambil sebuah akta.

Beberapa uraian dapat disimpulkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah mampu menyelesaikan pembuatan akta sesuai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

dengan jadual yang dijanjikan. Namun demikian diharapkan dalam upaya perbaikan pelayanan harus tetap memperhatikan ketelitian baik masyarakat dalam kelengkapan pengisian formulir maupun ketelitian petugas dalam pengetikan akta, dengan adanya perhatian tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2) Kemampuan Dalam Melakukan Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan pegawai untuk bekerjasama dalam rangka pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Apabila dilihat dari kemampuan kerjasama, terlihat bahwa kerjasama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, baik antara Bidang, Seksi maupun antar petugas pelayanan catatan sipil sudah cukup baik terutama dalam hal pelayanan dan penyelesaian pekerjaan pembuatan akta. Hal tersebut terlihat dengan adanya komunikasi diantara mereka dan respon mereka terhadap masyarakat yang datang untuk meminta informasi pelayanan.

Kemampuan kerjasama dalam melaksanakan tugas merupakan hal penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Tidak ada sebuah organisasi yang tidak memerlukan kerjasama, demikian pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang kerjasama mutlak harus dilakukan dengan terjalinnya hubungan kerjasama yang baik akan berdampak positif bagi terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat.

Kemampuan kerjasama merupakan suatu hubungan yang harmonis dan saling membantu dalam melaksanakan tugas baik sesama pegawai yang berbeda dan secara sadar mereka merupakan *team work* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan data yang diperoleh saat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

penelitian, kerjasama antara petugas pelayanan pembuatan akta cukup baik. Ini dapat lihat pada saat masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan informasi pelayanan pembuatan akta, mereka saling membantu satu sama lainnya. Pada saat petugas pelayanan akta sedang keluar, maka petugas lain yang berada diruangan tersebut memberikan informasi kepada masyarakat yang memerlukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota masyarakat dikatakan bahwa pada waktu dia ingin mendapatkan informasi mengenai pembuatan akta kelahiran saat itu petugasnya tidak berada ditempat, yang bersangkutan mendapatkan bantuan dari petugas yang lain sehingga dia tidak menunggu sampai petugasnya datang untuk mendapatkan infomasinya. Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang ada terutama bagian pelayanan pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sudah terjalin kerjasama yang baik.

Adanya saling bantu membantu dalam melaksanakan tugas, masyarakat merasakan mendapat pelayanan yang baik. Walaupun sebenarnya mereka sudah ada pembagian tugas masing-masing dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas petugas layanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan cukup baik.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah melakukan kerjasama antar petugas pelayanan, maupun antar seksi-seksi dan Bidang dengan baik. Terlihat dengan adanya saling membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

D. Permasalahan atau Hambatan

Pelaksanaan penerbitan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui pelayanan, baik pelayanan KK, KTP maupun akta catatan sipil beberapa permasalahan atau hambatan yang dihadapi, diantaranya:

1. adanya pemekaran desa, maka terjadi kesulitan dalam memindahkan *database* kependudukan dari desa yang lama ke desa yang baru. Sehingga ada beberapa desa hasil pemekaran data penduduk terekam dalam *server database* kependudukan dan masih terdaftar pada desa induk.
2. kurang jumlah tenaga baik dibagian pendaftaran maupun tenaga operator komputer SIAK, yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon pelayanan administrasi kependudukan sehingga dalam pelaksanaan khususnya pelayanan KK dan KTP.
3. kurangnya pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan administrator dan operator dalam menguasai dan mengoperasikan komputer SIAK.
4. database yang terekam dalam *server* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang belum valid dan akurat, hal ini dikarenakan database tersebut merupakan hasil pendataan penduduk yang proses pengisiannya blanko pendaftaran penduduk tidak akurat.
5. masih adanya kecamatan yang tidak melaporkan perkembangan penduduknya secara rutin setiap bulannya, sehingga tidak dapat mengetahui jumlah penduduk secara akurat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

6. masyarakat masih ada yang belum mengerti prosedur dan tata cara pengurusan pelayanan administrasi kependudukan, baik ditingkat desa/kelurahan, kecamatan maupun pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.
7. masih adanya masyarakat dalam pengisian formulir pendaftaran penduduk (F.1.01) belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 4.9
Data Penduduk Kabupaten Sintang
Tahun 2009

No	Kecamatan	Laki Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)
1	Sintang	29,284	27,804	57,088
2	Tempunak	15,618	14,234	29,852
3	Sepauk	27,096	25,060	52,156
4	Ketungau Hilir	9,843	9,312	19,155
5	Ketungau Tengah	10,484	9,672	20,156
6	Ketungau Hulu	10,591	9,892	20,483
7	Dedai	13,092	12,219	25,311
8	Kayan Hilir	12,021	11,006	23,027
9	Kayan Hulu	12,010	11,598	23,608
10	Serawai	9,691	9,139	18,830
11	Ambalau	7,725	7,032	14,757
12	Kelam Permai	9,419	8,987	18,406
13	Sungai Tebelian	14,280	13,028	27,308
14	Binjai Hulu	5,873	5,390	11,263
Jumlah Per Kabupaten		187,027	174,373	361,400

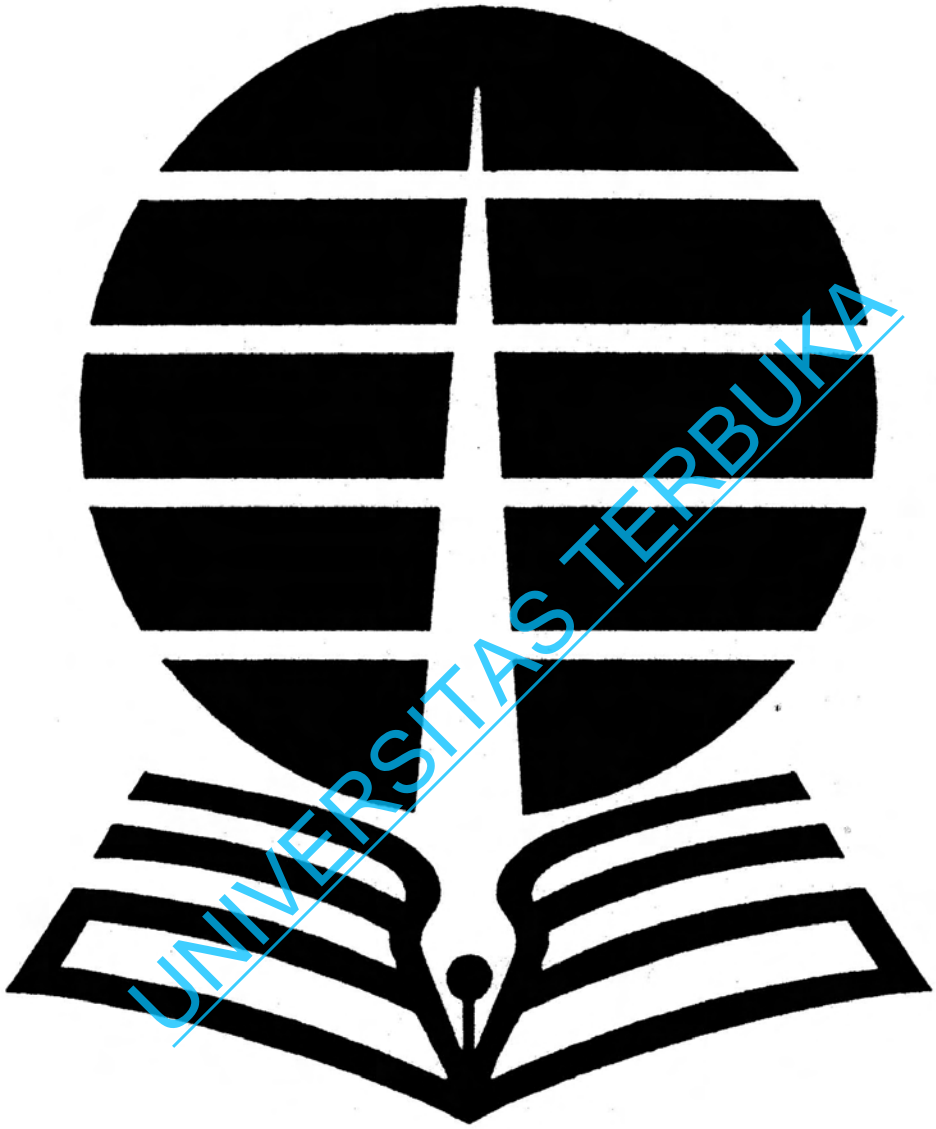
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
Tahun 2009

Tabel 4.9 kelihatan perbedaan data jumlah penduduk yang di input secara manual dan hasil setelah dimasukkan kedalam database melalui komputer SIAK. Jumlah penduduk Kabupaten Sintang berdasarkan hasil laporan secara manual berjumlah 363.080 jiwa. Sementara jumlah yang tertera pada *server database* Kependudukan berjumlah 361.400 jiwa. Selisih antara data manual dengan *server database* kependudukan sebanyak 1.680 jiwa atau 0,46 %. Perbedaan ini seperti

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Masih rendahnya Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan Pelayanan Catatan Sipil, diaebabkan oleh:

   a. Belum jelasnya informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan waktu penyelesaian Pelayanan Catatan Sipil. Informasi dipandang penting sebagai sarana komunikasi tidak langsung antara pelayan dengan yang dilayani. Penyampaian informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara lisan, papan pengumuman, leaflet, formulir dan lain-lain dengan harapan setiap pengguna jasa layanan dapat mengetahui dengan pasti prosedur, persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kriteria dalam memberikan pelayanan khususnya keterbukaan, kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. Informasi lain mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan juga sangat penting karena berkaitan erat dengan kepastian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat mengajukan permohonan pembuatan akta sampai dengan kutipan akta tersebut diterima oleh masyarakat. Hal tersebut sangat penting dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

semakin jelasnya mengenai jangka waktu pelayanan akan memudahkan masyarakat dalam proses pengambilan akta.

b. Masih kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana perlengkapan yang dapat menunjang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang berkualitas dan baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai pula. Fasilitas berarti sarana prasarana, peralatan, barang-barang baik materil maupun non materil dan sebagainya. Ketersediaan fasilitas berkaitan dengan kemudahan bagi aparat yang melayani dan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Kurangnya fasilitas juga berpengaruh positif terhadap rendahnya motivasi kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan dan mempengaruhi kenyamanan masyarakat yang dilayani.

2. Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dipengaruhi oleh berbagai faktor.

   a. Kewenangan belum diserahkan sepenuhnya kepada staf pelaksana untuk mengatasi dan mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah pelayanan, sehingga mengakibatkan penyelesaian pelayanan Akta Catatan Sipil tertunda.

   b. Menyangkut kemampuan petugas, petugas pelayanan telah dapat menyelesaikan pembuatan akta sesuai dengan kemampuan yang ia miliki serta sesuai dengan sarana yang ada.

   Kedua faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Semakin tinggi kewenangan diserahkan kepada staf pelaksana dalam pelayanan akta dan semakin tingginya kemampuan petugas pelaksana dalam memberikan layanan kepada masyarakat, maka semakin baiklah kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan akta pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Saran-Saran

Penulis memberikan saran-saran dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

1. Perlu adanya dukungan dari Tim Anggaran Pemerintah Daerah dan Dewan Pimpinan Rakyat Daerah Kabupaten Sintang dalam penganggaran untuk menunjang program dan kegiatan yang berkaitan pelayanan langsung akta kepada masyarakat.
2. Perlu adanya sarana penyampaian informasi baik melalui papan pengumuman, leaflet, blangko sehingga prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya pembuatan Akta Catatan Sipil dapat diketahui oleh masayarakat.
3. Perlu adanya pendelegasian tugas atau pelimpahan wewenang dari pejabat kepada staf pelaksana untuk menjamin fleksibelitas penyelesaian pelayanan Akta Catatan Sipil.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

4. Perlu adanya tata ruang yang memadai seperti tersedianya loket pelayanan, ruang tunggu, AC atau kipas angin untuk meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani.
5. Perlu disediakan lapangan parkir yang memadai, untuk kenyamanan dan keamanan kendaraan roda dua dan roda empat mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sangat ramai dikunjungi masyarakat yang berurusan dengan pelayanan.
6. Untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat terutama kecamatan yang jauh dari ibukota Kabupaten, perlu dibentuk Satuan Kerja Instansi Pelaksana ditingkat Kecamatan yakni Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Badudu, J.S. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Byars. L. L dan Rue, L. W. (1997). *Human Resource Management*. 5th Edition. Chicago: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Davis, G.B. (2002). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: PPM.

Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, *Laporan Bulanan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*: Bulan Oktober 2009.

Echols, J.M dan Shadily H. (2000). *An English-Indonesian Dictionary* (Kamus Inggris-Indonesia). Jakarta: PT Gramedia, Jakarta.

Faozan, H. (2003). *Peran Birokrasi Manjamen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Hamdi, Muchlis. (2002). *Bunga Rampai Pemerintahan*. Jakarta: Yarsif Watampone.

Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Mondy, R. W. dan Noe, R. M. (1996). Human Resource Management. 6th Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc.

Monier, H. (2000). *Manajemen Palayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, LJ. (2000). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2003). *Methode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan baru*. Jilid I. Jakarta: Rineka Cipta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Osborne, D. dan Plastrik, P. (1997). *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (Penterjemah Abdul R dan Ramelan). Jakarta: PPM.

Purwanto dan Kumorotomo dkk. (2005). *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta: Gava Media.

Rasyid R. (1998). *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.

Ratminto. (1999). *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. (laporan Penelitian) Jurusan Ilmu Administrasi Negara: Fisipol UGM.

Siagian, Sondang P. (1992). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. (1993). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua, Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun dan Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Saefullah, A. Djaja. (1999). *Konsep dan metode Pelayanan Umum yang Baik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik No. 1 Tahun 1999. Bandung: Universitas Padjajaran.

Soetopo, (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.

Soelaeman, M. (2005). *Ilmu Sosial Dasar*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utomo, W. (2003). *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Warsito, U. (2003). *Dinamika Administrasi Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Widodo,J. (2001). *Good Governance telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Zainun, Buchari. (1996). *Manajemen dan Motivasi*. Yogyakarta: Balai Aksara.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Zeithaml, Valarie A.(et.al).(1990). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The FreePress,A Division of Macmillan Inc.

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 15 Tahun 2002 tentang *Retribusi Administrasi Kependudukan*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Kewenangan Pemerintah Kabupaten Sintang

Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang *Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang.*

Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2008 tentang *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*

Peraturan Bupati Sintang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Pelayanan Dispensasi Pelayanan Kelahiran dan Perkawinan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: I

Rincian Biaya Pelayanan Catatan Sipil

No.	Jenis Pelayanan Catatan Sipil	Besarnya Biaya			
		WNI		WNA	
1	Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran a). anak kesatu dan kedua b). anak ketiga dan seterusnya Kutipan Akta dan seterusnya	 Rp Rp	 7.500,- 12.500,-	 Rp. Rp.	 20.000,- 35.000,-
2	a). Pencatatan Perkawinan - Didalam Kantor - Diluar Kantor b).Disamping biaya tersebut, yang bersangkutan diwajibkan membayar Kutapan Akta Perkawinan (satu set untuk suami /isteri) c). Bagi Pencatatan Perkawinan yang melebihi Jangka waktu satu bulan sejak tanggal pengesahan Perkawinan menurut Agama: - Didalam Kantor - Diluar Kantor d).Kutipan kedua Akta Perkawinan dan seterusnya (satu set untuk suami/isteri)	 Rp Rp Rp Rp Rp Rp Rp	 12.500,- 20.000,- 7.500,- 3.000,- 29.000,- 54.000,- 12.000,-	 Rp. Rp. Rp. Rp. Rp. Rp. Rp.	 35.000,- 58.000,- 20.000,- 20.000,- 58.000,- 108.000,- 38.000,-
3	a).Pencatatan dan Penerbitan Kutipan akta Perceraian (satu set) b).Pencatatan Perceraian yang melebihi jangka waktu satu bulan sejak tanggal Kutipan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan Hukum tetap dikenakan biaya (sudah termasuk biaya Kutipan Akta Perceraian Satu set) c).Kutipan kedua Akta Perceraian dan seterusnya	Rp Rp Rp	52.000,- 77.500,- 102.000,-	Rp. Rp. Rp.	80.000,- 155.000,- 205.000,-
4	a).Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian b).Kutipan kedua Akta Kematian dan seterusnya	Rp Rp	7.500,- 10.000,-	Rp. Rp.	- 15.000,-
5	Pencatatan dan Penerbitan Akta Pengakuan Anak	Rp	32.500,-	Rp.	65.000,-
6	Pencatatan dan Pengesahan Anak	Rp	32.500,-	Rp.	65.000,-
7	Kutipan kedua Pengakuan Anak dan seterusnya	Rp	37.500,-	Rp.	80.000,-
8	Adopsi, tercatat Adopsi yang melebihi jangka waktu atau bulan sejak tanggal Keputusan Adopsi dari Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekutan Hukum yang tetap dan atau tanggal Pengukuhan Pengadilan Negeri.	Rp	77.500,-	Rp.	155.000,-
9	Pencatatan Perubahan Nama	Rp	17.500,-	Rp.	-
10	Salinan Akta Kelahiran	Rp	32.500,-	Rp.	-
11	Salinan Akta Perkawinan	Rp	32.500,-	Rp.	65.000,-

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No.	Jenis Pelayanan Catatan Sipil	Besarnya Biaya			
		WNA		WNI	
12	Salinan Akta Perceraian	Rp	32.500,-	Rp.	65.000,-
13	Salinan Akta Kematian	Rp	12.500,-	Rp.	65.000,-
14	Salinan Akta Kematian	Rp	32.500,-	Rp.	20.000,-
15	a). Pelaporan dan Tanda Bukti Pelaporan WNI mengenai Kelahiran, Perkawinan, Perceraian dan kematian yang terjadi diluar negeri b). Pelaporan tersebut apabila melebihi jangka Waktu satu tahun bersangkutan kembali ke Indonesia dikenakan biaya.	Rp Rp	20.000,- 40.000,-	Rp. Rp.	65.000,- -
16	Permohonan Surat Keterangan	Rp	2.500,-	Rp.	-

Sumber : Perda Kabupaten Sintang Nomor 15 Tahun 2002

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: II

Daftar Inventaris Barang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang
Tahun 2009

Spesifikasi Barang Nama Brg/Jenis Brg	Merk/Type	Tahun Pengadaan	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	2	3	4	5
Tanah Bangunan	-	-	B	1
Bangunan Gedung Kantor	-	-	B	1
Bangunan Gedung Kantor	-	-	B	1
Alat-Alat Angkutan				
Alat Angkutan Darat Bermotor				
KendaraanBermotor Roda Dua				
Sepeda Motor	HondaWin/ MCB	2005	B	1
Sepeda Motor	Honda Supra X 125 PGM	2007	B	1
Sepeda Motor	Honda Supra X 125 CW	2007	B	1
Sepeda Motor	Yamaha 2P2 (Jupiter Z)	2008	B	1
Sepeda Motor	Honda Supra X 125 CW	2007	B	1
Sepeda Motor	NF 125 TR	2008	B	1
Sepeda Motor	Honda NF 125 SD	2007	B	1
Sepeda Motor	Honda NF X 125 TD	2006	B	1
Sepeda Motor	Yamaha YT 115	2006	B	1
Kendaraan Bermotor Roda Empat Toyota Kijang KF 80 S	ST. Wagon	2004	B	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Spesifikasi Barang Nama Brg/Jenis Brg	Merk/Type	Tahun Pengadaan	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	2	3	4	5
ALAT KTR & RMH TANGGA				
Alat Kantor				
Mesin Tik				
Mesin Tik	Brother	2001	B	1
TV Warna	Sharp	2008	B	1
Digital & Parabola	Matrik	2008	B	1
ALAT PENYIMPANAN PERLENGKAPAN KTR				
Filling Cabinet	Brother	2002	B	1
Filling Cabinet	Brother	2003	B	2
Brankas	Gallant	1999	B	1
ALAT PENDINGIN				
AC Unit	Nasional/1 Pk	2001	B	1
AC Unit	Nasional	2004	B	1
AC Unit	Changhong	2007	B	1
AC Unit	Changhong	2007	B	4
Kipas Angin	Nasional	2003	B	1
AC Unit	Panasonic	2008	B	1
Kipas Angin	-	2008	B	3
MESIN PENGHITUNG / JUMLAH				
Mesin Calkulator	Citizen 700	2003	B	1
KOMPUTER				
Personal Komputer				
Personal Komputer Unit	Casper	2001	B	1
Personal Komputer Unit	200M 110 SQ	2005	B	6
Personal Komputer Unit	Zirek	2007	B	8
Personal Komputer Unit	-	2007	B	1
Personal Komputer Unit	-	2007	B	4
Personal Komputer Unit	LG	2008	B	1
Laptop	Acer	2005	B	1
Laptop	Axioo	2007	B	1
Laptop	Acer	2008	B	1
Laptop	Toshiba	2007	B	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Spesifikasi Barang Nama Brg/Jenis Brg	Merk/Type	Tahun Pengadaan	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	2	3	4	5
PERALATAN PERSONAL KOMPUTER				
Printer	Epson	2002	B	1
Printer	Dotmarik	2003	B	3
Printer	Deskjet	2003	B	1
Printer	Laser Jet	2005	B	3
Printer	-	2007	B	1
Printer	Canon	2008	B	4
Printer	Canon	2008	B	4
Printer	Canon	2008	B	1
Mesin Scaner	HP Deskjet	2006	B	1
Mesin Scaner	-	2007	B	2
ALAT PENYIMPANAN PERLENGKAPAN KANTOR				
Switching	-	2005	B	1
CD RAW	-	2003	B	3
CD RAW	-	2007	B	1
Flas dish	-	2007	B	6
Mouse	-	2007	B	10
Catrid	-	2007	B	10
Proyektor	-	2008	B	1
MEJA DAN KURSI / RAPAT				
ALAT RUMAH TANGGA				
MEUBELAIR				
Lemari Kayu	-	2008	B	2
Meja Kerja	VS. Vissi	2007	B	7
Meja 1/2 Biro	Futura	2002	B	3
Meja 1/2 Biro	Velota	2003	B	5
Meja Biro	Uchiwa	2001	B	1
Meja 1 Biro	Marco	2007	B	2
Meja 1/2 Biro	Velota	2003	B	5
Meja Telepone	Holly	1998	B	1
Kursi Putar	Chitose	1997	B	1
Kursi Putar	-	2001	B	1
Kursi Putar	-	2002	B	3
Kursi Kerja	Futura	2003	B	5
Kursi Putar	-	2007	B	5
Kursi Rapat	Futura	2007	B	15
Kursi Putar	-	2007	B	2

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Spesifikasi Barang Nama Brg/Jenis Brg	Merk/Type	Tahun Pengadaan	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	2	3	4	5
KURSI TAMU RUANGAN				
Kursi Tamu	-	2004	B	1
Kursi Tamu / Tunggu	-	2008	B	1 Set
ALAT RUMAH TANGGA LAINNYA				
Dispencer	Myoko	2002	B	2
Camera Digital	-	2007	B	1
U P S	ICA	2002	B	1
U P S	ICA	2003	B	1
U P S	ICA	2005	B	1
U P S	ICA	2007	B	6
U P S Powertech 1200 VA	ICA	2008	B	15
Stabilizer Kawachi 500 W	Kawachi	2008	B	20
Genset	SN GSH	2007	B	1
Gorden	SN GSH	2007	B	1
Mesin Rumput	-	2007	B	1
Teralis	-	2002	B	1
ALAT KANTOR LAINNYA				
Papan Data	Union	1996	KB	1
Papan Nama Instansi	-	2001	B	1
Papan Pengumuman	-	1997	B	1
Papan Tulis	-	1996	B	1
LEMARI ARSIP PEJABAT				
Lemari Arsip	Brother	2007	B	3
Lemari Arsip	Steel	2007	B	3
Lemari Arsip	Brother	2002	B	1
Lemari Arsip	Steel	2008	B	2
Tabung Pemadam Kebakaran	Minimax	2002	B	1
ALAT KOMUNIKASI				
Alat Komunikasi Telephone				
KURSI TAMU RUANGAN				
Kursi Tamu	-	2004	B	1
Kursi Tamu / Tunggu	-	2008	B	1 Set
ALAT KANTOR LAINNYA				
Papan Data	Union	1996	KB	1
Papan Nama Instansi	-	2001	B	1
Papan Pengumuman	-	1997	B	1
Papan Tulis	-	1996	B	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Spesifikasi Barang Nama Brg/Jenis Brg	Merk/Type	Tahun Pengadaan	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	2	3	4	5
ALAT RUMAH TANGGA				
MEUBELAIR				
Lemari Kayu	-	2008	B	2
Meja Kerja	VS. Vissi	2007	B	7
Meja 1/2 Biro	Futura	2002	B	3
Meja 1/2 Biro	Velota	2003	B	5
Meja Biro	Uchiwa	2001	B	1
Meja 1 Biro	Marco	2007	B	2
Meja 1/2 Biro	Velota	2003	B	5
Meja Telepone	Holly	1998	B	1
Kursi Putar	Chitose	1997	B	1
Kursi Putar	-	2001	B	1
Kursi Putar	-	2002	B	3
Kursi Kerja	Futura	2003	B	5
Kursi Putar	-	2007	B	5
Kursi Rapat	Futura	2007	B	15
Kursi Putar	-	2007	B	2
ALAT RUMAH TANGGA LAINNYA				
Dispencer	Myoko	2002	B	2
Camera Digital		2007	B	1
U P S	ICA	2002	B	1
U P S	ICA	2003	B	1
U P S	ICA	2005	B	1
U P S	ICA	2007	B	6
U P S Powertech 1200 VA	ICA	2008	B	15
Stabilizer Kawachi 500 W	Kawachi	2008	B	20
Genset	SN GSH	2007	B	1
Gorden	SN GSH	2002	B	1
Mesin Rumput	-	2007	B	1
LEMARI ARSIP PEJABAT				
Lemari Arsip	Brother	2007	B	3
Lemari Arsip	Steel	2007	B	3
Lemari Arsip	Brother	2002	B	1
Lemari Arsip	Steel	2008	B	2
Tabung Pemadam Kebakaran	Minimax	2002	B	1
ALAT KOMUNIKASI				
Alat Komunikasi Telephone				
Pesawat Telephone	Panasonik	2005	B	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Daftar Rekapitulasi Buku Inventaris Barang pada Dinas Kenpendudukan dan Pencatatan Sipil
Tahun 2009

No	Jenis Barang	Jumlah
1.	Tanah bangunan	1 Petak
2.	Gedung kantor	2 unit
3.	Alat Angkutan	7 unit
4.	Alat-alat Kantor & Rumah tangga	219 unit
5.	Alat-alat Studio dan Komunikasi	2 unit
6.	Buku Perpustakaan	213 buah
7.	Buku bercorak kesenian/kebudayaan	6 unit
8.	Kendaraan dinas sepeda motor	9 unit
9.	Kendaraan dinas roda empat	1 unit

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: III

KISI-KISI PENELITIAN

N A M A : MULYADI BAYA
N I M : 015534317
J U D U L : KUALITAS PELAYANAN CATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

		Indikator Penelitian	Pedoman Wawancara	Pedoman Observasi
1.	1. Kualitas Pelayanan Catatan Sipil	1. Kejelasan Informasi 2. Fasilitas Pelayanan		
2.	II. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Catatan Sipil	1. Aturan 2. Faktor kemampuan Aparatur		

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Ruang Lingkup	Indikator	Keterangan			
			Sangat baik	Baik	Kurang baik	Tidak baik
1.	I. Kualitas Pelayanan Catatan Sipil	1. Kejelasan Informasi 2. Fasilitas Pelayanan				
2.	II. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Catatan Sipil	1. Faktor Aturan 2. Faktor kemampuan Aparatur				

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: IV

PEDOMAN WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE)
DAN TRANSKRIP WAWANCARA

No	Imforman	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
1	Nama : Kartiyus, SH, M.Si Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang	1. Menurut bapak apakah fasilitas yang ada sudah memadai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat? 2. Dari segi sumber daya manusia, apakah pegawai bapak sudah bisa melaksanakan pelayanan secara maksimal? 3. Jika bapak tidak berada ditempat, Apakah tugas tersebut bisa diwakilkan Kepada bawahan bapak? 4. Apakah bawahan diberikan kewenangan Diskresi? 5. Apakah petugas pelayanan catatan sipil diperikan pelatihan khusus?	1.Fasilitas yang ada belum memadai baik dari sarana dan prasarana karena banyak jenis pelayanan dimasyarakat. 2. Dari sumber daya manusia, masih kurang, harus lebih banyak yang mendapatkan pelatihan, dan masih kurangnya personil bagian pelayanan 3.Tugas pelayanan administrasi boleh dilimpahkan, tapi untuk penanda tanganan akta tidak boleh diwakilkan 4. Kewenangan diberikan sepanjang hal yang tidak terlalu prinsip 5. Sudh ada beberapa orang petugas kami yang mengikuti pelatihan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan.	
2	Nama : Hamidawati, S.Sos Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang	1. Apakah disediakan ruang tunggu bagi pengguna layanan? 2. Apakah disediakan loket khusus untuk melayani masyarakat? 3. Apakah ada insentif bagi petugas pelayanan catatan sipil?	1. Ruang tunggu ada, hanya daya tampung yang sangat terbatas 2. Hingga saat ini, direncanakan awal tahun 2010 dibuatkan loket khusus 3. Sampai sekarang tidak ada insentif Khusus, hanya ada uang lembur saja	

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
5	Nama : Wasito, S.IP Jabatan : Kepala Seksi Kelahiran, Kematian Dan Pengesahan anak	1. Berapa banyak akta Kelahiran yang di keluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tahun 2009? 2. Berapa banyak akta Kematian yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tahun 2009? 3. Berapa banyak akta Pengakuan dan Pengesahan anak yang dikeluarkan Oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Sintang tahun 2009? 4. Berapa banyak Akta Perkawinan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tahun 2009? 5, Apa saja syarat untuk mendapatkan akta kelahiran? 6. Apa saja syarat untuk mendapatkan Akta Pengesahan anak?	1. Akta yang dikeluarkan pada tahun 2009 sebanyak 34.570 buah akta, termasuk dispensasi akta kelahiran. 2. Akta kematian yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2009 Sebanyak 94 buah. 3. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak tahun 2009 tidak ada. 4. Akta Perkawinan tahun 2009 Sebanyak 10.714 buah termasuk Akta dispensasi bagi pasangan Yang belum ada akta perkawinan 5. Syaratnya antara lain Surat dari Bidan/dokter dan dari Lurah 6. Surat Persetujuan dari orang tua kandung, ada saksi disahkan oleh Pejabat yang berwenang atau Pengadilan.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
6	Nama : Mus Mulyadi, S.Sos Jabatan : Petugas catatan sipil	1. Apakah setiap hari kerja masyarakat Selalu ada yang mengurus akta? 2. Akta apakah yang kebanyakan di Urus oleh masyarakat? 3. Jadi angka kelahiran di Kabupaten Sintang termasuk tinggi? 4. Dispensasi maksudnya apa?	1. Setiap hari kerja selalu ramai masyarakat untuk mengurus akta. 2. Yang paling banyak diurus masyarakat akta kelahiran. 3. Masyarakat, selain mengurus akta yang baru lahir, juga karena ada dispensasi. 4. Artinya bagi mereka yang belum memiliki akta, boleh mengurus akta.	
7	Nama : Wahono Jabatan : Petugas catatan sipil	1. Apakah masyarakat semuanya mengerti persyaratan dalam mengurus akta? 2. Apakah ada pemberitahuan yang jelas misalnya masyarakat membaca di papan informasi? 3. Berarti masih banyak yang kebingungan dalam berurusan?	1. Tidak semua mengerti, maka petugas harus memberitahukan. 2. Sampai sekarang pihak kami belum menempelkan pada papan informasi, namun diberitahukan ketika mereka berurusan. 3. Ya, tentu saja tapi pihak kami tetap menjelaskan dengan baik.	
8	Nama : Zulkipli Jabatan : Petugas catatan sipil	1. Menurut anda apakah ruang tunggu sudah cukup untuk menampung masyarakat yang berurusan? 2. Apakah usaha Dinas Kependudukan untuk mengatasi masalah tersebut? 3. Ada penambahan ruangan?	1. Tidak cukup, banyak yang tidak kebagian tempat duduk. 2. Saya tidak tahu, karena saya hanya petugas pelayanan 3. Kedepan mungkin ada.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
9	Nama : Hernimus Jabatan : Petugas catatan sipil	1. Apakah ada loket antri bagi yang mengurus akta? 2. Apakah anda merasa nyaman dalam melayani masyarakat, mengingat belum ada loket antrian? 3. Apakah akan diadakan loket untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. 4. Sebelum ada loket, kesulitan apa yang saudara rasakan?	1. Sampai saat ini belum ada. 2. Sebenarnya kami sangat risih, karena campur baur dengan masyarakat pengguna layanan. 3. Saya dengar dari atasan saya ada rencana dibuatkan loket. 4. Karena masyarakat sangat semrautan, sampai ada yang cari berkas sendiri.	
10	Nama : Teras Barasila Jabatan : Petugas catatan sipil	1. Sebelum saudara bertugas disini, apakah saudara sudah mendapat pelatihan? 2. Apakah semua petugas yang ada disini sudah mengikuti pelatihan? 3. Jenis pelatihan apa yang telah diikuti, yang relevan dengan petugas pelayanan? 4. Berapa lama pelatihan SIAK tersebut? 5. Materi pokok apa yang diajarkan pada Pelatihan tersebut? 6. Bagaimana dengan teman saudara yang belum mendapat pelatihan, apakah mereka tidak kesulitan dalam menjalan kan tugasnya?	1. Belum pernah, setelah bertugas di sini baru ikut pelatihan. 2. Belum semuanya, baru 3 orang yang sudah mengikuti diklat. 3. Pelatihan yang diikuti bagian Pelayanan adalah Sistim Informasi Administrasi Kependudukan. 4. Tidak lama, sekitar 10 hari. 5. Yang utama sekali adalah mengo-perasikan komputer SIAK. 6. Tentu ada kesulitan, tapi mereka bisa belajar dari yang sudah pernah mengikuti pelatihan.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
11	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Yosafat Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 32 tahun Pekerjaan : Tani Alamat : Desa Baning Panjang	1. Menurut bapak, apakah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sintang sudah memuaskan? 2. Apakah dijelaskan oleh petugas proses pengajuan akta? 3. Apakah bapak dipandu petugas dalam pengisian blanko catatan sipil? 4. Jenis akta apakah yang bapak mohon? 5. Adakah perbedaan biaya antara anak Pertama dan anak kedua	1. Secara umum masih banyak hal yang belum jelas dalam urusan akta. 2. Kita dijelaskan oleh petugas sepanjang minta bantuan 3. Tidak, kecuali kita yang inisiatif untuk bertanya. 4. Akta kelahiran anak kedua. 5. Ada perbedaan, tapi tidak terlalu besar.	
12.	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Suhardi Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 39 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : Kelurahan Ladang Sintang	1. Sudah berapa kali bapak mengurus akta kesini? 2. Menurut bapak cukup terampilkah? para petugas menjalankan tugas mereka? 3. Pernahkan bapak mendapat kesulitan selama mengurus akta disini, misalnya petugas nya sedang keluar. 4. Menurut bapak bagaimana dengan petugas yang lain jika teman nya lagi ada urusan diluar, apakah bapak juga	1. Sudah empat kali, anak tiga kali dan akta Nikah. 2. Ada sebagian yang terampil, namun beberapa orang belum. 3. Kalau masalah petugas, karena kalau satu keluar akan ditangani yang lain. 4. Menurut saya tidak masalah, yang lain dapat menggantikan petugas lainnya.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
13	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Eka Maryati Jenis kelamin : Perempuan Umur : 28 tahun Pekerjaan : Ibu rumah tangga Alamat : Tanjung Puri Sintang	1. Ibu mengurus akta apa? 2. Anak yang keberapa? 3. Adakah perbedaan biaya antara akan pertama dan akan kedua? 4. Apakah syarat administrasinya sama antara anak pertama dan anak kedua? 5. Apakah boleh diwakilkan kepada orang lain jika orang tua kandungnya berhalangan? 6. Menurut ibu apakah petugasnya ramah dalam melayani masyarakat?	1. Mengurus akta kelahiran anak 2. Anak yang kedua 3. Ada perbedaan, namun tidak terlalu besar bedanya. 4. Persyaratannya sama saja, tidak ada perbedaan. 5. Kata orang boleh, asal syaratnya lengkap, saya belum pernah mewakilkan kepada orang lain. 6. Saya lihat tergantung orangnya ada yang ramah ada yang tidak.	
14	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Didin, SP Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 43 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : K.K.Hulu	1. Menurut bapak, apakah fasilitas pembuatan akta sudah memadai? 2. Apakah sudah disiapkan loket khusus untuk mengurus akta? 3. Apakah ada ruang tunggu yang cukup memadai? 4. Bagaimana dengan fasilitas lain, misal nya tempat parkir?	1. Sepertinya belum memadai kelihatannya masih kewalahan. 2. Belum ada loket khusus. 3. Menurut saya ruang tunggu Masih sangat sempit 4. Lapangan parker sangat tidak memadai, terlalu sempit	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
15	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Sugeng Haryadi Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 35ahun Pekerjaan : Swasta Alamat : SP. 1 Pandan Desa Merarai I	1. Waktu pertama bapak datang kekantor ini, apakah bapak melihat ada denah/ petunjuk berurusan? 2. Apakah bapak melihat ada tabel biaya akta pada papan informasi? 3. Adakah ada informasi tentang tata cara dalam mengurus akta catatan sipil? 4. Adakah pemberitahuan lamanya proses akta, mulai dari masuk berkas sampai akta itu jadi	1. Saya tidak melihat ada denah untuk memberikan petunjuk berurusan. 2. Tidak ada. 3. Dapat informasi, kalau kita menanya petugas langsung. 4. Tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian akta.	
16	Nama : Suyoto Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 45 tahun Pekerjaan : Swasta Alamat : Dak Jaya Mensiku	1. Menurut bapak apakah petugas itu terampil dalam memberikan pelayanan? 2. Apakah mereka ramah memberikan pelayanan kepada bapak? 3. Apakah bapak merasa ada perbedaan pelayanan dengan yang lain? 4. Kesan apa yang tidak nyaman pada waktu bapak berurusan?	1. Menurut saya biasa saja, ada yang terampil ada juga tidak. 2. Saya lihat tergantung orangnya, ada yang ramah ada yang tidak. 3. Tidak ada. 4. Yang tidak nyaman tempatnya terlalu sempit, diruang tunggu berdesak-desakan.	
17	Nama : Suyoto Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 45 tahun Pekerjaan : Swasta Alamat : Dak Jaya Mensiku	1. Apakah ada alat pendingin pada ruang Tunggu, misalnya Ac atau kipas angin? 2. Menurut bapak apakah perlu diadakan alat pendingin ruangan?	1. Tidak ada, suasana terlalu gerah. 2. Menurut saya sangat perlu sekali, mengingat orang yang melaksanakan urusan banyak sekali tiap harinya.	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
18	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Kaleb Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 32 tahun Pekerjaan : Swasta Alamat : Dak Jaya Mensiku	1. Bapak mengurus akta apa? 2. Apa bapak pernah ngurus akta? 3. Sudah berapa orang anak bapak? 4. Apakah sama pembayaran akta anak pertama dan anak kedua	1. Saya mengurus Kartu Keluarga 2. Pernah, saya pernah mengurus Akta kelahiran anak. 3. Anak saya dua orang. 4. Beda, anak kedua agak mahal dari anak kedua.	
19	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Magdalena Jenis kelamin : Perempuan Umur : 28 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : Dak Jaya Mensiku	1. Sudah berapa kali ibu mengurus akta pada Dinas Kependudukan? 2. Apa yang ibu mohon kali ini? 3. Bagaimana sikap petugas pada waktu ibu berurusan?	1. Ini kali yang kedua. 2. Saya perpanjang Kartu Tanda Penduduk. 3. Ada yang ramah, ada juga yang tidak ramah.	
20	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Haryati Jenis kelamin : Perempuan Umur : 32 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : SP 1 Pandan	1. Ibu mengurs akta apa? 2. Sudah berapa usia anak ibu? 3. Mengapa ibu terlambat dalam mengurus akta? 4. Apa yang ibu ketahui kalau mengurus akta lahir terlambat?	1. Mengurus akta lahir anak. 2. Sudah dua tahun. 3. Karena waktu dulu kami tinggal jauh dari ibu kota Kabupaten. 4. Yang lebih dari 60 hari di sebut dispensasi.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
21	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Siska Jenis kelamin : Perempuan Umur : 29 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : SP 1 Pandan	1. Sudah sering berurusan ke kantor ini? 2. Apa saja yang ibu pernah urus? 3. Apakah petugasnya ramah waktu melayani ibu?	1. Sudah dua kali. 2. Yang pertama Kartu Keluarga dan yang ini KTP 2. Menurut saya kurang, mungkin Karena mereka terlalu sibuk.	
22	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Haryono Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 38 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : SP 1 Pandan	1. Bapak mengurus akta juga? 2. Apakah petugasnya rama waktu melayani bapak? 3. Menurut bapak bagaimana sikap mereka?	1. Saya mengurus Kartu Kelurga. 2. Sepertinya mereka terlalu sibuk sehingga ada kesan tidak ramah. 3. Yang saya lihat mereka menunjukkan mereka dalam keadaan sibuk.	
23	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Apri Harjono Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 27 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Sungai Ukoi	1. Bapak mengurus akta apa? 2. Anak yang keberapa? 3. Menurut petugas mana yang lebih mahal anak pertama atau anak kedua?	1. Saya mengurus akta kahir anak. 2. Anak yang pertama. 3. Maaf saya tidak tanya mereka secara detail, karena saya baru pertama ini mengurus akta lahir.	

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
24	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Aditya Jenis kelamin : laki-laki Umur : 40 tahun Pekerjaan : swasta Alamat :Desa Sungai Ukoi	1. Bapak juga mengurus akta lahir? 2. Anak yang keberapa? 3. Apa ada perbedaan pembayaran akta anak pertama, kedua dan ketiga?	1. Ya, saya mengurus akta lahir Anak. 2. Kali ini anak yang ketiga. 3. Seingat saya yang ketiga ini lebih mahal dari anak pertama dan yang kedua.	
25	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Bernike Jenis kelamin : laki-laki Umur : 35 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Sungai Ukoi	1. Bapak juga mengurus akta lahir? 2. Mana yang lebih mahal, akta anak pertama atau akta anak kedua?	1. Ya, saya mengurus akta lahir Anak saya yang kedua. 2. Lebih mahal akta anak kedua.	
26	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Marni Jenis kelamin : Perempuan Umur : 28 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : Desa Marimpit	1. Apakah ibu mengurus akta? 2. Adakah ibu melihat biaya tertera di papan informasi? 3. Dari mana ibu tahu tarif biaya akta tersebut.	1. Ya, saya mengurus akta. 2. Saya tidak melihat itu. 3. Kita tahu pada waktu mengambil akta.	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
27	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Kasius Jenis kelamin : Lki-laki Umur : 42 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Marimpit	1. Bapak kesini pakai apa? 2. Menurut bapak, apakah lapangan Parkir cukup luas?	1. Saya kesini naik sepeda motor. 2. Sepertinya sempit, karena banyak kendaraan yang parkir diluar.	
28	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Hendra Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 34 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Telingan Jaya	1. Bapak kesini juga naik sepeda motor? 2. Menurut bapak apakah lapangan parkir disini memadai?	1. Ya, saya naik sepeda motor. 2. Menurut saya masih sempit, karena banyak yang memarkir kendaraan diluar.	
29	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Rahel Maryani Jenis kelamin : Perempuan Umur : 27 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : Jl. Lingkar Serantung	1. Menurut ibu apakah lapangan parkir disini cukup luas? 2. Apa saran ibu, seandainya diminta untuk memberikan sara?	1. Terasa sempit, karena banyak kendaraan roda empat parkir ditepi jalan. 2. Karena ini kantor yang selalu ramai dikunjungi masyarakat agar lapangan parkirnya lebih luaslah.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
30	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Martha Jenis kelamin : Perempuan Umur : 29 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : Jl. MT. Haryono Sintang	1. Menurut ibu apakah petugas disini cukup terampil dalam melayani masyarakat? 2. Menurut ibu jumlah petugasnya harus ditambah?	1. Ya, lumayan hanya jumlah petugas yang masih kurang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang berurusan. 2. Kalau menurut saya begitu	
31	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Januarius Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 20 tahun Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Jl. Lingkar Serantung	1. Bagaimana kalau menurut saudara apakah petugas disini masih dirasakan jumlahnya kurang? 2. Kalau dari keterampilan petugas, menurut saudara bagaimana?	1. Ya, saya juga melihat mereka kewalahan, karena masyarakat yang dilayani cukup banyak. 2. Saya melihat dari segi petugas lumayan terampil.	
32	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Erwin. S Jenis kelamin : laki-laki Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Jl. Lingkar Serantung	1. Menurut saudara apakah memang Petugas disini masih kurang jumlahnya? 2. Seandainya saudara diminta saran, apa saran saudara?	1. Menurut saya memang masih kurang, dibandingkan jumlah masyarakat yang berurusan. 2. Harus disesuaikan jumlahnya sehingga petugasnya tidak Kewalahan.	

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
33	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Neti Ardila Jenis kelamin : Perempuan Umur : 20 tahun Pekerjaan : Mahasiswi Alamat : Baning kota	1. Menurut saudara, apakah petugas disini terlihat ada kerja sama? 2. dari segi apa menurut saufara, mereka bekerjasama?	1. Menurut saya mereka saling bekerja sama. 2. Karena kalau satunya sedang mengerjakan yang lain, petugas ambil alih tugas satunya.	
34	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Erna Jenis kelamin : Perempuan Umur : 18 tahun Pekerjaan : Pelajar Alamat : Jl. MT. Haryono	1. Saudara mengurus apa? 2. Apakah usia saudara sudah boleh mengurus KTP?	1. Mengurus Katu Tanda Penduduk. 2. Sudah karena usia 17 tahun Sudah boleh memiliki KTP.	
35	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Rosalia Jenis kelamin : Perempuan Umur : 19 tahun Pekerjaan : Pelajar Alamat : Jl. MT. Haryono	1. Saudara mengurus KTP juga? 2. Apakah saudara sudah tahu biaya KTP? 3. Apakah biayanya tidak tertera pada loket atau papan informasi?	1. Ya, saya mengurus KTP. 2. Saya tahu setelah mengambil KTP. 3. Tidak ada	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
36	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Musianus Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 28 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Kec. Serawai	1. Berapa jauh tempat tinggal bapak dari ibu kota kabupaten? 2. Berarti bapak memerlukan biasa yang cukup besar? 3. Apakah tidak ada petugas di Kecamatan Serawai	1. Cukup jauh hampir perjalanan satu hari. 2. Ya, besar di baiaya jalan. 3. Tidak ada, semenjak tahun 2009 ini semua urusan di Kabupaten.	
37	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Bendri Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 36 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Kec. Serawai	1. Apakah bapak merasa berat dari segi waktu dan biaya dalam mengurus akta catatan sipil? 2. Seandarinya bapak diminta untuk memberikan saran, apa yang bapak sarankan?	1. Menurut saya cukup berat bagi kami masyarakat, dari segi waktu dan biaya. 2. Saran saya, agar petugas Datang ke Kecamatan saja.	
38	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Antonius Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 35 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Kec. Kayan Hilir	1. Menurut bapak, dengan urusan akta dipusatkan di kabupaten, apakah cukup membebni masyarakat? 2. Menurut bapak bagaimana jalan keluar?	1. Menurut saya ya, karena di lihat dari segi waktu dan biaya. 2. Menurut saya petugas yang datang ke kecmatan.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
39	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Natanel Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 41 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Nanga Merakai	1. Menurut bapak apakah sependapat dengan beberapa teman mengatakan bahwa ongkos perjalanan yang cukup besar? 2. Menurut bapak apa solusinya	1. Ya, saya sangat sependapat, karena memang biaya perjalanan yang cukup besar. 2. Menurut saya petugas saja yang datang kekecamatan-kecamatan.	
40	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Abednego Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 43 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : Nanga Merakai	1. Bapak selaku seorang PNS sependapat dengan saran beberapa teman yang mengharapkan petugas kependudukan yang datang ke kecamatan-kecamatan?	1. Saya prinsipnya setuju saja, hanya ada tidak anggaran itu yang jadi masalah.	
41	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Margaretha Jenis kelamin : Perempuan Umur : 38 tahun Pekerjaan : PNS Alamat : Desa Pelaik Kayan Hilir	1. Kalau menurut ibu, sependapat kalau petugas Kependudukan yang datang ke kecamatantan-kecamtan?	1. Ada dua hal yang harus kita lihat, yang pertama anggaran yang kedua petugas itu sendiri cukup tidak tenaganya.	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
42	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Dulaka Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 45 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Pelaik	1.Apakah bapak sudah tahu cara pengisian blanko akta? 2. Kalau ada yang tidak bapak mengerti apa yang bapak lakukan? 3. Apakah mereka mau membantu?	1. Tidak terlalu mengerti. 2. Saya tanya petugas. 3. Mereka akan membantu kalau kita belum paham.	
43	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Manaseh Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 47 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Pelaik	1. Apakah bapak dibantu oleh petugas kalau sewaktu-waktu minta bantuan dalam mengisi formulir akta? 2. Apakah formulirnya sudah tersedia?	1. Ya mereka akan bantu dan beri petunjuk. 2. Formulirnya tersedia.	
44	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Herdia Jenis kelamin : Perempuan Umur : 21 tahun Pekerjaan : Rumah tangga	1. Ibu mengurus akta apa? 2. Apakah petugasnya ramah? 3. Apakah ibu diberi petunjuk dengan Petugas cara mengisi formulir?	1. Saya mengurus akta lahir anak. 2. Petugasnya cukup ramah. 3. Mereka memberitahu sebatas kalau kita tanya.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
45	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Marsiani Jenis kelamin : Perempuan Umur : 25 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : Dusun Jantsk	1. Ibu juga mengurus akta lahir anak? 2. Ibu sudah tahu berapa besar biayanya? 3. Apakah tidak ada informasi tertulis?	1. Ya, saya mengurus akta lahir anak. 2 Belum tahu. 3. Tidak ada.	
46	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Karmidi Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 28 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Telingan Jaya	1. Bapak sudah tahu berapa lama mulai proses masukkan berkas sampai akta diterima. 2. Apakah tidak ada pemberitahuan?	1. Belum tahu. 2. Tidak ada.	
47	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Yason Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 27 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Libau	1. Apakah bapak melihat ada pemberitahuan dipapan tentang informasi lama Penyelesaian sebuah akta? 2. Berarti bapak menunggu tidak ada kepastian waktu?	1. Tidak ada 2. Ya, saya tidak tahu berapa lama penyelesaian akta.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

No	Imforman/ Sumber	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
48	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Ridayati Jenis kelamin : Perempuan Umur : 24 tahun Pekerjaan : Rumah tangga Alamat : Desa Libau	1.Ibu sudah tahu berapa lama penyelesaian akta? 2. Ibu pernah tanya berapa hari penyelesaian akta?	1. Saya tidak tahu. 2. Katanya tergantung pimpinan, kalau pimpinan berada ditempat maka penyelesaiannya cepat.	
49	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Darhendro Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 32 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Merimpit	1. Bapak pernah tanya berapa lama penyelesaian satu buah akta? 2. Menurut petuga, apakah menanda tangan akta boleh diwakilkan?	1. Pernah, katanya tergantung Pimpinan ditempat atau tidak. 2. Menurut penjelasan petugas tidak boleh diwakilkan.	
50	Pengguna jasa layanan catatan Sipil. Nama : Paulus Jenis kelamin : Laki-laki Umur : 31 tahun Pekerjaan : swasta Alamat : Desa Merimpit	1. Menurut penjelasan beberapa teman bahwa penanda tangan akta tidak boleh diwakilkan, berarti kalau pimpinan tidak ditempat harus menunggu. Apa saran bapak tentang hal ini?	1. Menurut saya, pimpinan harus menanda tangani blanko kosong sebelum berpergian.	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40445.pdf

Lampiran: V

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

BIO DATA

Nama	:	**MULYADI BAYA**
N I M	:	015534317
Tempat Tanggal Lahir	:	Neuruan, 30 Juni 1960
Registrasi Pertama	:	2008.1
Riwayat Pendidikan	:	1. SD Tamat Tahun 1974 2. SMP Tamat Tahun 1979 3. SMA Tamat Tahun 1987 4. Strata-1 (S1) Tahun 2007
Riwayat Pekerjaan	:	1. CPNS Tahun 1981 2. Asisten PMG Tahun 1987 3. Ajun PMG Tahun 1998 4. PMG Pelaksana Lanjutan 2002 5.Tenaga Pengamat Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (PMKG) sampai sekarang pada Stasiun Meteorologi Susilo Sintang
Alamat Tetap	:	Jl. MT. Haryono, Gg. Wiyata 1 No. 46 R.T/R.W : 14/IV Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Sintang
Telp/HP.	:	081345331637

Sintang, Juni 2010

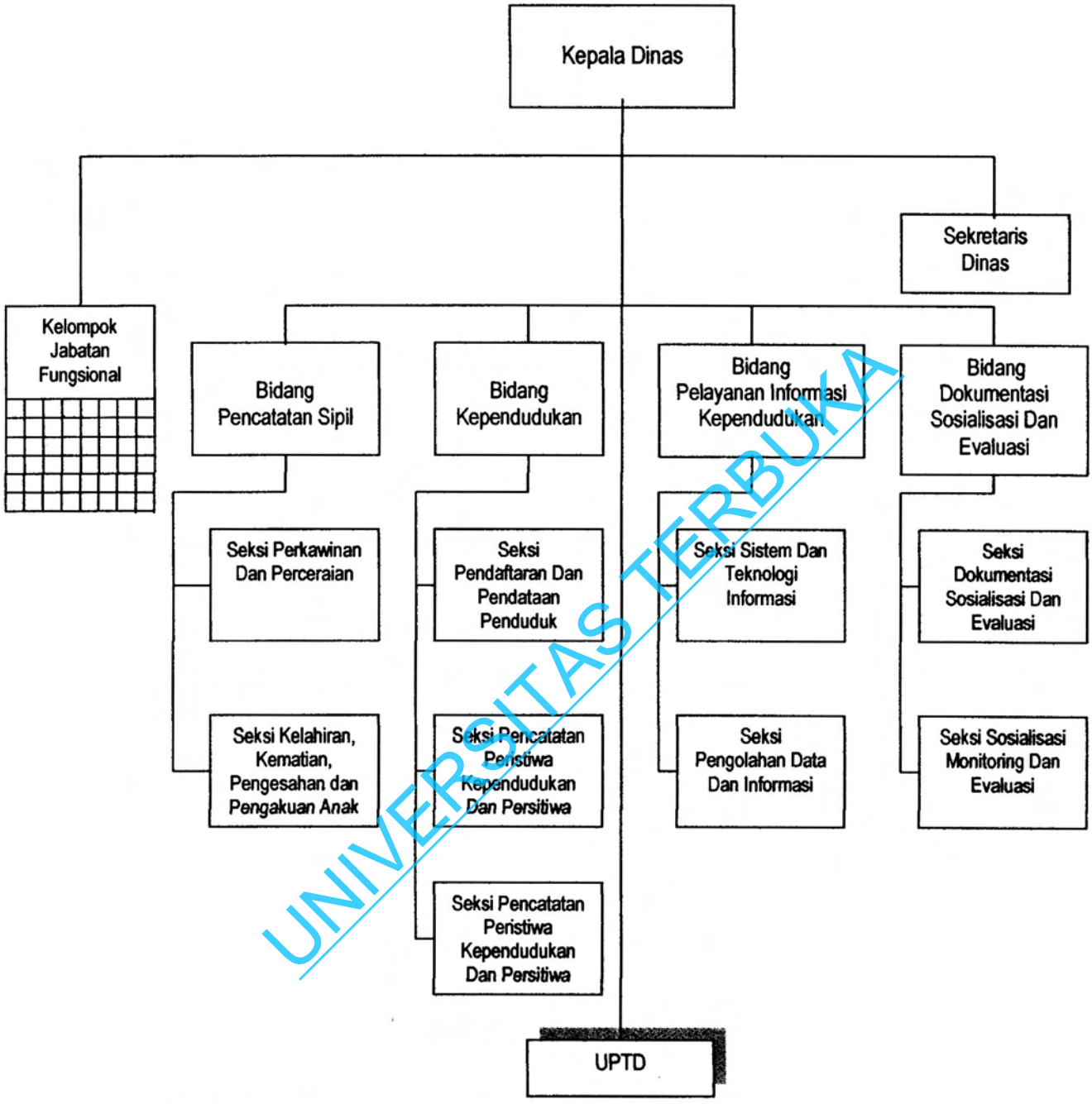
MULYADI BAYA
NIM. 015534317

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: VI

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang



Sumber : Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2008

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran: VII

CURRICULUM VITAE

Nama	:	**MULYADI BAYA**
Tempat Tanggal Lahir	:	Enceruan, 30 Juni 1960
N I M	:	015534317
Nama Ayah	:	**BAKIT** (Almarhum)
Nama Ibu	:	**PARIYA** (Almarhumah)
Anak ke	:	2 (dua) dari 5 bersaudara
Menikah	:	Tahun 1985
Nama isteri	:	**RUSTIWATI, S.Th**
Pekerjaan isteri	:	Pegawai Negeri Sipil
Jumlah anak	:	3 (tiga) orang **1. YANUAR RUSWANDI, SH** **2. DWI NATALIA RUSTIANTI** **(Mhs Keperawatan UKSW Salatiga)** **3. Tri Fesa Mulia** **(SMA Laboratorium UKSW Salatiga)**
Riwayat Pendidikan	:	1. SD Tamat Tahun 1974 2. SMP Tamat Tahun 1979 3. SMA Tamat Tahun 1987 4. Strata-1 (S1) Tahun 2007
Riwayat Pekerjaan	:	1.CPNS Tahun 1981 pada Stasiun Meteorologi Susilo Sintang. 2. Asisten PMG Tahun 1987 3. Ajun PMG Tahun 1998 4. PMG Pelaksana Lanjutan 2002 5.Tenaga Pengamat Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (PMKG) sampai sekarang pada Stasiun Meteorologi Susilo Sintang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan. Dr. Wahidin Sudirohusodo Telp. 0565 21702
SINTANG
Kode Pos : 78612

40445.pdf

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 423.4/ / DKPS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	:	**KARTIYUS, SH, M.Si**
NIP	:	196808261993031004
Pangkat/Ruang	:	Pj. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama	:	**MULYADI BAYA**
NIM	:	015534317
Universitas	:	Terbuka Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Pontianak
Jurusan		Magister Administrasi Publik
Program Studi		Srata 2 (S2)

Berdasarkan Surat dari Universitas Terbuka Program Belajar Jarak Jauh Pontianak Nomor : 08860/ H.31.43/ km/ 2009 tanggal 12 Oktober 2009 perihal Permohonan izin penelitian TAPM, terhitung tanggal 5 Nopember s/d 10 Desember 2009 telah melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam rangka menyusun Tesis sebagai salah satu tugas akhir menyelesaikan studi S2 di Universitas Terbuka Program Jarak Jauh Pontianak.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan sebagai bahan selanjutnya.

Sintang, Desember 2009

Pj. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SINTANG

PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KARTIYUS, SH, M.Si
PEMBINA
NIP. 196808261993031004

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
Universitas Terbuka
Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Pontianak

Alamat : Jalan Karya Bhakti II
Pontianak - 78121
Telp : 0561-736107,730291,760791
Fax : 0561-736107
Email : ut-pontianak@upbjj.ut.ac.id

Nomor : 0860/H31.43/KM/2009
Lampiran : --
Perihal : Permohonan Izin Penelitian TAPM

Yth. Kepala Dinas
Kependudukan, Kab. Sintang

Plt. Kasubbag Tata Usaha atas nama Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Pontianak memohonkan ijin mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

No	Nama	Nim	Kode Mata Kuliah
1	MULYADI BAYA	015534317	MAPU 5400 (Tugas Akhir Program Magister)

untuk melaksanakan penelitian TAPM (Tugas Akhir Program Magister) / Tesis, di institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas kerja sama dan bantuannya, kami mengucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS TERBUKA

Pontianak, 12 Oktober 2009
A.n. Plt. Kepala UPBJJ-UT Pontianak
Kasubbag Tata Usaha

RAMAYANTI, S.IP
NIP. 19660814 198803 2 001

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA

Jk. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat/15418
Tekp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM

Yang bertanda tangan dibawah ini, :

Nama	: MULYADI BAYA
NIM	: 015534317
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	: KUALITAS PELAYANAN CATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatain dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Kepala UPBJJ UT Ponrianak

Ir. Edward Zubir, MM
NIP. 19591218 198603 1 003

Pontianak, Juni 2010
Mahasiswa

Mulyadi Baya
NIM : 015534317

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA

Jk. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat/15418
Tekp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM

Yang bertanda tangan dibawah ini, :

Nama	: MULYADI BAYA
NIM	: 015534317
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	: KUALITAS PELAYANAN CATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatain dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Kepala UPBJJ UT Ponrianak

Ir. Edward Zubir, MM
NIP. 19591218 198603 1 003

Pontianak, Juni 2010
Mahasiswa

Mulyadi Baya
NIM : 015534317

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka