

**Kode>Nama Rumpun Ilmu\*: / Ilmu Sosial dan Politik**

**LAPORAN  
PENELITIAN KEILMUAN**



**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DAERAH  
DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten  
Banyumas, Provinsi Jawa Tengah)**

**TIM PENGUSUL**

**Dra. Sri Weningsih, M.Si. NIDN. 0014016001**

**Drs. Darmanto, M.Ed. NIDN. 0027105902**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**Desember, 2014**



# KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

## UNIVERSITAS TERBUKA

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telepon: 021-7490941 (Hunting)  
Faksimile: 021-7490147 (Bagian Umum), 021-7434290 (Sekretaris Rektor)  
Laman: www.ut.ac.id

### Lembar Pengesahan Laporan Penelitian Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

1. Judul Penelitian	ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DAERAH DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah)
2. Rumpun Ilmu	Ilmu Administrasi
3. Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap dan Gelar b. Jenis Kelamin c. Pangkat, Golongan, NIP d. Program Studi e. Fakultas f. Alamat rumah h. <i>Email</i>	Dra. Sri Weningsih, M.Si Wanita Lektor/IV/a, 196001141988032002 Administrasi Negara ISIP Perumahan Purwoasri, Purwoker, Jateng wening@mail.ut.ac.id
4. Nama Anggota Peneliti	1. Darmanto
5. Lama Penelitian	10 bulan
6. Biaya yang diperlukan: a. Sumber dari UT b. Jumlah	Rp. 30.000.000,- Tigapuluh juta Rupiah

Mengetahui  
An. Dekan FISIP,  
  
Dr. Liestyodono B.I. M.Si  
NIP. 195812151986011009

Pondok Cabe, 15 Desember 2014  
Ketua Peneliti,

Dra. Sri Weningsih, M.Si  
NIP. 196001141988032002

Menyetujui,  
Ketua LPPM,  
  
Ir. Khatun Ambar Puspitasari, M.Ed, Ph.D)  
NIP. 196102121986032001

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Daftar Isi .....	ii
Ringkasan .....	iii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	17
BAB 4. HASIL DAN ANALISIS .....	24
BAB 5. KESIMPULAN .....	32

## DAFTAR PUSTAKA

## **RINGKASAN**

Sebagai konsumen masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah (UU No. 25 tentang Pelayanan Publik dan KepMenPan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian dalam prakteknya masih sering ditemui perilaku aparatur pemerintah yang tidak sesuai dengan tuntutan masyarakat, yaitu tidak melayani kepentingan masyarakat dengan penuh tanggung jawab. Untuk sebagian besar aparatur pemerintah masih menggunakan paradigma lama yaitu merasa sebagai pihak yang harus dilayani oleh masyarakat, bukan sebaliknya yaitu melayani masyarakat. Kondisi ini menyebabkan adanya anggapan bahwa dengan kinerja yang minim saja masyarakat dapat terlayani jadi untuk apa harus meningkatkan kinerja? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja suatu dinas di pemerintah daerah dalam melayani kepentingan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil. Pertanyaan penelitian ini perlu diajukan mengingat informasi mengenai kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih terbatas. Oleh karena itu untuk menjawab pertanyaan ini maka dilakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil), Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Institusi ini dipilih karena berdasarkan informasi masih ditemui adanya kendala dari sebagian masyarakat dalam berurusan dengan institusi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil), Kabupaten Banyumas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil), Kabupaten Banyumas dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dinamika mengenai konsep kinerja pelayanan publik oleh pemerintah dapat diamati sejak adanya konsep *Traditional Public Administration* (TPA) atau *Old Public Administration* (OPA) dengan kehadiran Model Birokrasi Weber (1947), maupun *New Public Management* (NPM) yang ditandai dengan munculnya konsep pemerintahan yang dijiwai dengan semangat kewirausahaan (*entrepreneurial government*) oleh David Osborne dan Ted Gaebrel (1992) dalam bukunya *Reinventing Government*. Dalam perkembangan selanjutnya Denhardt dan Denhardt (2007) memberikan suatu alternatif bagi NPM yaitu *the New Public Service* (NPS). Menurut Denhardt dan Denhardt, mereka yang berada di pemerintahan harus mendahulukan perhatian terhadap kebutuhan (*needs*) dan nilai (*value*) dari warganegara dalam keputusan dan tindakan mereka; mereka perlu mencari cara dan inovasi baru dalam memahami tentang apa yang diharapkan oleh warganegara dan merespon kebutuhan dan minat warganegara. Selain itu aspek yang penting menurut Denhardt dan Denhardt adalah peran utama pelayan publik adalah tidak semata merespon tuntutan masyarakat, tetapi lebih fokus membangun hubungan kepercayaan dan kerjasama dengan dan di antara warganegara (*serve citizen, not customer*); administrator publik harus memberikan kontribusi dalam membangun suatu interes publik secara kolektif (*seek the public interest*); serta perlu bagi pelayan publik untuk menerapkan kepemimpinan atas nilai yang dibagikan (*shared, value-based leadership*) dalam membantu warganya memenuhi kebutuhan mereka sendiri daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat dalam arah yang baru (*serve, rather than steer*).

Sebagai konsumen maka masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah (UU No. 25 tentang Pelayanan Publik dan KepMenPan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Namun dalam pelaksanaan kinerja aparatur pemerintah dalam rangka pelayanan publik, pada umumnya orang akan

memiliki persepsi bahwa belum ada usaha yang sungguh dari aparaturnya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di pemerintah daerah, dimana " instansi yang menuai banyak aduan masyarakat adalah pemda sebanyak 43,8 persen " kata Komisioner Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Budi Santoso di Jakarta (<http://www.republika.co.id/>). Selanjutnya Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, mengakui kesadaran pemerintah masih rendah buat mengembangkan pelayanan publik. " belum banyak kemajuan berarti dalam pelayanan publik," kata anggota Ombudsman Bidang Pencegahan, saat membacakan laporan akhir tahun di Gedung Ombudsman, Jakarta (<http://lampost.co/berita/pelayanan-publik-belum-maksimal>).

Padahal jika ditelusuri lebih jauh, hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan lainnya akan membawa dampak yang menguntungkan bagi semua pihak. Namun dalam kenyataannya pada umumnya posisi masyarakat selalu berada di bawah sewaktu berhadapan dengan pemerintah dan sebaliknya pemerintah sebagai pihak yang lebih atas akan menganggap bahwa sudah sepantasnya masyarakat yang harus melayani pemerintah. Anggapan ini lebih karena adanya latar belakang sejarah dimana peran birokrasi atau pemerintahan adalah dibentuk untuk melayani kepentingan raja atau penguasa, dan sewaktu berhadapan dengan rakyat maka birokrasi ini meminta layanan dari masyarakat sehingga dalam konteks ini birokrasi dianggap bukan sebagai abdi masyarakat (Winarno, 2007). Kondisi ini untuk sebagian besar masyarakat masih sering dialami dalam kehidupan sehari-hari, yaitu sewaktu berhubungan dengan birokrasi pemerintah sebagai aparaturnya yang melayani kebutuhan masyarakat, karena tugas dan fungsinya, namun malah sebaliknya yaitu ingin dilayani dan dihormati masyarakat. Donald P. Warwick (dalam Dwijowijoto, 2001) mengatakan organisasi pemerintah yang menjadi tuan dan bukan pelayan masyarakat yang mengakibatkan takutnya orang dalam mengambil prakarsa, menumpuknya berkas-berkas laporan, terbuangnya waktu dan terkurasnya dana pemerintahan (federal). Apalagi pelayanan yang diberikan oleh birokrasi

bersifat monopolistik sehingga mutunya sangat jelek, sangat birokratis, dan tidak mampu memberikan alternatif pelayanan kepada publik. Masyarakat “terpaksa” berhubungan dan membutuhkan pelayanan birokrasi karena tidak melihat adanya alternatif lain. Karena para birokrat merasa dibutuhkan, mereka kemudian memiliki semboyan: “ dilayani begini saja mau, mengapa harus diperbaiki mutu pelayanannya” (Thoha, 1995). Cara kerja aparat pemerintah sendiri sudah dinilai tidak bekerja sebagaimana mestinya, dimana mereka bukan menjadi pelayan masyarakat, tetapi menjadi “kekuasaan” yang harus dilayani oleh masyarakat (Dwijowijoto, 2001). Bahkan Prasajo (2009) mengatakan pola pikir birokrat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan publik telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik. Apabila dalam periode yang terlalu panjang, suatu birokrasi tak kunjung menampakkan kesungguhannya termasuk dalam peningkatan pelayanan publiknya maka *trust* kepada pemerintah akan turun dan pemerintah akan selalu tertinggal dalam memperbaiki diri (Said, 2007).

Birokrasi atau pemerintahan yang melayani kepentingan masyarakat tidak terlepas dari konsep kinerja yang diunjukkan oleh birokrasi atau aparatur pemerintah itu sendiri. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja dengan pelayanan kepada masyarakat sehingga apabila kinerja aparatur pemerintah baik maka akan baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Kurniati, 2012). Beberapa usaha telah dilakukan oleh pemerintah dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan melakukan suatu langkah mendasar yaitu menertibkan disiplin pegawai atau aparatur pemerintah itu sendiri, misalnya dengan menerapkan absensi dengan menggunakan teknologi sensor mata (<http://issuu.com/harmas./docs/>). Selain itu juga perlu diperhatikan penggunaan anggaran yang memadai dalam rangka peningkatan kualitas aparatur pemerintah, sebagai contohnya yang terjadi di Kabupaten Banyumas dimana untuk meningkatkan kompetensi SDM aparatur telah dialokasikan anggaran dari APBD Kabupaten Banyumas Tahun 2014 untuk penyelenggaraan Diklat Teknis Paten selama 10 hari diikuti oleh Kasubbag Pelayanan semua kecamatan dan Kasi Pelayanan dari SKPD terkait (<http://www.banyumaskab.go.id/>). Bahkan Bupati Banyumas mengatakan

pemimpin dan seluruh pegawai di Kabupaten Banyumas harus bersatu padu, melupakan masa lalu, bekerja keras dengan setulus-tulusnya dan sungguh-sungguh, agar masyarakat Banyumas secara luas dapat menikmati hasil-hasil pembangunan dan kinerja pegawai secara merata (<http://www.banyumaskab.go.id/>). Juga ada usaha-usaha untuk menyelesaikan persoalan terkait pengurusan akta kelahiran bagi masyarakat di Kabupaten Banyumas dengan dilakukannya penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) bersama antara Pemkab Banyumas dengan Pengadilan Negeri Banyumas dan Pengadilan Negeri Purwokerto tentang penetapan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran bagi masyarakat yang melampaui batas waktu satu tahun secara kolektif di Kabupaten Banyumas (<http://www.banyumaskab.go.id/>). Pada dasarnya kunci untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan publik di tingkat nasional dan daerah adalah dengan memberikan insentif yang sesuai dalam struktur kelembagaan, dimana dengan sistem pengelolaan publik yang lebih baik dengan standar transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik maka pelayanan publik akan efektif (Kuncoro, 2004).

Sebetulnya secara mendasar pemerintah sudah berusaha merespon tuntutan masyarakat, melalui implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik haruslah berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian ternyata dalam implementasinya tidak mudah untuk mempraktekkan konsep kinerja yang efektif dan efisien oleh para aparatur pemerintah daerah. Kondisi seperti ini ditunjukkan dengan kinerja birokrasi yang buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik seperti sudah berurat akar dalam wajah birokrasi di negeri ini (Tolomundu, dalam Kurniati, 2012).

Dari berbagai penjelasan tersebut dapat dilihat adanya benang merah antara kinerja aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka menjalankan pelayanan

kepada masyarakat, serta adanya unsur masyarakat itu sendiri yang mempunyai kepentingan agar apa yang dibutuhkan dapat terlayani dengan baik. Namun demikian dalam implementasinya, hubungan tersebut tidak dapat berjalan sesuai dengan aturan yang ada dan juga tidak sesuai dengan harapan masyarakat luas mengenai terciptanya aparatur pemerintah yang dapat melayani masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, bukan malah sebaliknya yaitu ingin dihormati dan dilayani oleh masyarakat. Berdasarkan alasan ini maka penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintah daerah sangat penting untuk dilaksanakan, sehingga dapat diketahui bagaimana sebenarnya kinerja dari aparatur pemerintah daerah serta informasi maupun kebijakan apa yang perlu diambil dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa aparatur pemerintah pada umumnya belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan maksimal. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi kinerja aparatur pemerintah daerah dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan suatu kajian dengan obyek penelitian di Kabupaten Banyumas. Sesuai dengan PerBup Banyumas Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi: a) perumusan kebijakan teknis lingkup kependudukan dan pencatatan sipil; b) penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum lingkup kependudukan dan pencatatan sipil; c) pembinaan dan pelaksanaan tugas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil; dan d) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Landasan berpikir dalam menentukan Kabupaten Banyumas sebagai obyek penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Banyumas adalah satu di antara lima kabupaten/kota di Jawa Tengah yang mendapatkan penghargaan lomba pelayanan publik pada tahun 2011, disamping Semarang, Jepara, Karanganyar dan Tegal

(<http://www.tubasmedia.com/berita/banyumas-raih-prestasi-pelayanan-publik/>).

- b) Indikator keberhasilan juga terlihat dengan diperolehnya apresiasi berupa penghargaan Citra Bhakti Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah pada tahun 2009 dari Gubernur Jawa Tengah, penghargaan Citra Pelayanan Prima tahun 2010 dari Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, dan Piala Citra Bhakti Abdi Negara dari Presiden Republik Indonesia tahun 2009 (<http://humas-banyumas.blogspot.com/>).
- c) Untuk kedua kalinya Kabupaten Banyumas menerima opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2012 oleh Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, dimana pada tahun Anggaran sebelumnya (2011) LHP LKPD Kabupaten Banyumas mendapatkan opini WTP untuk pertama kali (<http://www.banyumaskab.go.id/>).
- d) Kabupaten Banyumas, yaitu Pasar Desa Patikraja yang menjadi juara 1 pasar desa tingkat nasional, dan Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan sebagai juara 1 lomba kelurahan tingkat Provinsi Jateng ( <http://www.jatengprov.go.id/>)

## **B. Identifikasi Masalah**

Meskipun berbagai aturan sudah diterapkan, himbauan-himbauan sudah dijalankan demi tercapainya pelayanan kepada masyarakat secara optimal, namun dalam prakteknya masih ditemui permasalahan-permasalahan menyangkut kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Banyumas. Secara lebih spesifik, penelitian ini dilakukan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil), Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Permasalahan menyangkut kinerja aparatur pemerintah daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Pertama, belum adanya kejelasan menyangkut biaya dalam perolehan KTP bagi masyarakat. Seperti disampaikan oleh seorang anggota masyarakat: “ Untuk memperoleh KTP dan surat-surat lainnya masyarakat harus mengeluarkan biaya, kalau pun gratis sesuai dengan peraturan Bupati Banyumas namun waktu selesainya lama, tidak seperti yang tertera dalam aturan atau prosedur” (<http://muharrikyanuar.wordpress.com/2009/04/01/pelayanan-publik-di-banyumas>).

Kedua, adanya kekecewaan masyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat mengenai KTP, masih ditemui, seperti disampaikan berikut ini:

“ Kedisiplinan petugas pelayanan juga harus dipertanyakan. Pada waktu itu saya pernah ke kelurahan untuk mengurus sesuatu hal. Saya datang ke kelurahan jam 08.30, tetapi saya harus menunggu pegawai yang mengurus bidang tersebut yang belum datang. Selain itu naiknya biaya pelayanan tidak sesuai dengan pelayanan yang diperoleh dari petugas pelayanan, pelayanan yang diberikan sama saja seperti sebelum diadakannya kenaikan tarif. ”

(<http://rarasdwianggraeni.blogspot.com/2010/12/kebijakan-di-kabupaten-banyumas.html>).

Ketiga, sarana dan prasarana yang dapat menghambat kinerja aparat Dindikcapil. Kondisi ini dapat dilihat dari informasi mengenai pembuatan E-KTP, yaitu menyangkut permasalahan terjadinya kerusakan alat-alat yang berhubungan dengan pembuatan Elektronik KTP E-KTP serta ketidakseimbangan jumlah pegawai dengan antusiasme yang dimiliki oleh masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP (Simanjuntak, n.d).

Keempat, masih adanya masyarakat yang menganggap bahwa membuat akte kelahiran itu sulit. Persepsi yang ada dalam masyarakat tersebut berusaha diubah oleh Bupati Banyumas dengan cara menanda tangani Nota Kesepahaman atau *memorandum of understanding* ( MoU) dengan Yayasan Institut Kewarganegaraan Indonesia (IKI). Kerja sama ini berupa sosialisasi cara pembuatan dokumen pribadi berupa akte kelahiran. Bupati Banyumas

menyadari bahwa masih ada warga yang merasa membuat akte itu sulit, maka dengan kerja sama ini untuk mempercepat sosialisasi agar masyarakat paham mengerti dan membuat akte itu mudah dan murah. Seperti disampaikan oleh Bupati: “Tahun ini saya sudah berusaha mendekatkan pelayanan akte di Kantor Kecamatan, yang semula harus lewat pengadilan, dan untuk tahun 2014 saya berjanji akan membebaskan biaya pembuatan akte kelahiran atau dengan kata lain pembuatan akte kelahiran gratis” (<http://www.banyumaskab.go.id/>).

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dirumuskan tersebut maka pokok masalah yang akan diteliti adalah menyangkut kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Secara lebih khusus pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik?

(Pertanyaan 3 dihapus sesuai masukan)

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan tersebut di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik.
- 2) Menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik.
- 3) Menganalisis sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Dari penelitian ini diharapkan manfaatnya adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik.
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik.
- 3) Mengetahui sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a) *Kinerja*

Sudah banyak definisi mengenai kinerja pegawai atau aparatur pemerintah yang diberikan oleh berbagai pakar. Salah satu pengertian kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu (Sinambela, dkk. 2008). Sedangkan Muhammad (2009) mendefinisikan kinerja dilihat dari dua variasi yaitu: kinerja dalam arti penampilan atau aksi, dan dalam bentuk hasil (*output*) atau hasil akhir (*outcome*) yang dicapai. Wibawa (2010) mendefinisikan kinerja sebagai pelaksanaan atau pemenuhan suatu kewajiban, visi, misi, fungsi atau tanggung jawab yang dibebankan atau diharapkan oleh pihak lain terhadap atau darinya pada suatu waktu. Kinerja juga berarti tingkat atau seberapa jauh dan berkualitaskah tujuan dan target berhasil dicapai.

Menurut Muhammad (2009) kinerja pemerintah daerah adalah sebagai prestasi aksi (*action performance*) yang diraih pemerintah daerah, dan prestasi hasil (*achievement performance*) yang dicapai pemerintah daerah, dalam menangani kegiatan-kegiatan yang berkenaan di bidang ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Prestasi aksi diukur dari: 1) relevansi, yaitu tingkat kesesuaian antara kegiatan yang dijalankan dan kebutuhan atau masalah yang dihadapi masyarakat, dan 2) keekonomian, yaitu perbandingan antara *input* atau sumber daya yang direncanakan dan *output* atau sumber daya yang direalisasikan dalam kegiatan yang dijalankan. Adapun prestasi hasil diukur dari: 1) efisiensi, tingkat kesesuaian antara perbandingan biaya dan hasil yang dicapai dengan biaya dan hasil yang direncanakan dalam kegiatan yang dijalankan; 2) efektivitas hasil atau *output*, yaitu perbandingan antara *output* yang dicapai dalam kegiatan yang dijalankan, dan 3) efektivitas hasil akhir atau *outcome*, yaitu perbandingan antara hasil akhir yang direncanakan dan hasil akhir yang dicapai dalam kegiatan yang dijalankan. Ada berbagai alasan mengapa pimpinan suatu organisasi harus memperhatikan kinerja (Stephen P. Robbins, dalam Sinambela, dkk. 2008):

1. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan produktivitas
2. Kepuasan akan mengurangi tingkat kemangkiran dan keluar masuknya pegawai
3. Dapat mendesak para manajer mempunyai tanggung jawab kemanusiaan untuk menyediakan pekerja mereka dalam melakukan pekerjaan yaitu pekerjaan yang menarik, penghargaan yang hakiki, dan kepuasan

Kinerja itu sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor dimana menurut Stephen P. Robbins ( dalam Sinambela, dkk. 2008) kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai variabel seperti komitmen kerja pegawai itu sendiri. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja (Terrence R. Mitchell, dalam Sinambela, dkk. 2008). Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi akan ditentukan oleh sejauh mana pemahaman dan penerimaan pegawai tentang tujuan organisasi. Tujuan organisasi adalah suatu target yang hendak dicapai oleh organisasi untuk kurun waktu tertentu. Susanto (2009) menyatakan ada 3 hal yang digunakan untuk menjelaskan mengapa kecerdasan emosional birokrat bisa meningkatkan kinerja pelayanan publik yaitu: Pertama, dengan memahami kondisi emosi dirinya sendiri dan kondisi emosi masyarakat yang dilayani, seorang birokrat akan mampu menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang dilayani. Kedua, seorang birokrat akan mampu mengontrol dan mengelola stress sehingga dampaknya tidak ke masyarakat yang dilayani. Ketiga, membantu seorang birokrat untuk berkomunikasi dengan baik dan lancar.

Menurut Dwiyanto (2006) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsibilitas. Indikator-indikator indikator yang digunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik bervariasi. Oleh karena itu ada dua pendekatan untuk melihat kinerja pelayanan publik yaitu: 1) pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dari sisi pemberi layanan dan 2) melihat kinerja pelayanan publik dari sisi pengguna jasa.

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 1995), yaitu sebagai berikut:

**1. Produktivitas**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

**2. Kualitas Layanan**

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

**3. Responsivitas**

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dengan demikian menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi.

**4. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan beberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2006) menjelaskan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain, adalah sebagai berikut:

**1. Efisiensi**

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalisasi ekonomis.

**2. Efektivitas**

Efektivitas berhubungan dengan apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut terkait erat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

### **3. Keadilan**

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan.

### **4. Daya Tanggap**

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan untuk memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Adapun Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Fadillah (2004) menyebutkan adanya konsep SERVQUAL, yang pengembangannya menjadi lima dimensi menyangkut kualitas pelayanan yang paling populer digunakan pelaku bisnis di seluruh dunia, yaitu:

#### **1. Tangible (Bukti Fisik)**

Dimensi ini meliputi tampilan fisik gedung, area parkir, ruang tunggu, peralatan, penampilan pegawai, peralatan komunikasi, dan brosur, leaflet, atau formulir yang digunakan.

#### **2. Reliability (Keandalan)**

Dimensi ini mengukur keandalan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi realibity meliputi dua aspek, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sebagaimana telah dijanjikan, dan aspek kedua menyangkut akurasi pelayanan, sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan secara akurat atau tidak ada kesalahan.

#### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi ini mengandung arti kemauan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas dan cepat.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi-dimensi competence atau kemampuan, keramahan, kredibilitas, dan keamanan.

#### **5. Empathy (Empati)**

Dimensi ini dimaknai sebagai perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Bagi orang kaya hal ini sangat penting, tapi sebaliknya, bagi yang kurang mampu, dianggap kurang penting.

Ada lima dimensi kinerja untuk mengukur kinerja aparat pemerintah yaitu (Muhammad,2009):

1. Dimensi kuantitas, berkenaan dengan jumlah atau volume barang atau jasa yang dihasilkan dalam pelaksanaan suatu tugas pokok
2. Dimensi kualitas, berkenaan dengan standar mutu barang yang dihasilkan, atau standar prosedur pelayanan yang harus diikuti dalam pelaksanaan tugas pokok
3. Dimensi waktu, berkenaan dengan ketepatan waktu untuk menghasilkan barang atau jasa yang telah ditentukan
4. Dimensi biaya, berkenaan dengan ketepatan penggunaan biaya dalam menghasilkan barang atau jasa yang telah ditentukan
5. Dimensi manfaat, berkenaan dengan kontribusi pelaksanaan tugas pokok terhadap tugas-tugas rekan kerja, pimpinan, atau pemenuhan kebutuhan/harapan masyarakat yang dilayani.

Menurut Wibawa (2010) indikator-indikator kinerja yang diterapkan pada dinas kabupaten adalah sebagai berikut: 1) produktivitas;, 2) efektivitas, 3) efisiensi, 4) kualitas program, kegiatan atau pelayanan, yang terdiri atas : a) kepuasan masyarakat, b) responsivitas, c) tanggung jawab, d) transparansi, e) akuntabilitas, f) keadilan.

### ***b) Pelayanan Publik***

Pelayanan publik 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 (Kurniawan, dalam Sinambela, dkk.,2008). Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, sehingga dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak; 6) keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, dkk., 2008). Kualitas pelayanan kepada masyarakat haruslah dimulai dengan melakukan revitalisasi birokrasi khususnya kepemimpinan birokrasi yang dapat diawali dengan sistem perekrutan dan pendiklatan. Sistem perekrutan hendaknya dapat diikuti secara jelas dan sedapat mungkin transparan dan dapat diperkirakan oleh pelakunya. (Thoha, 1995). Damanhuri (2006) lebih melihat aspek pelayanan

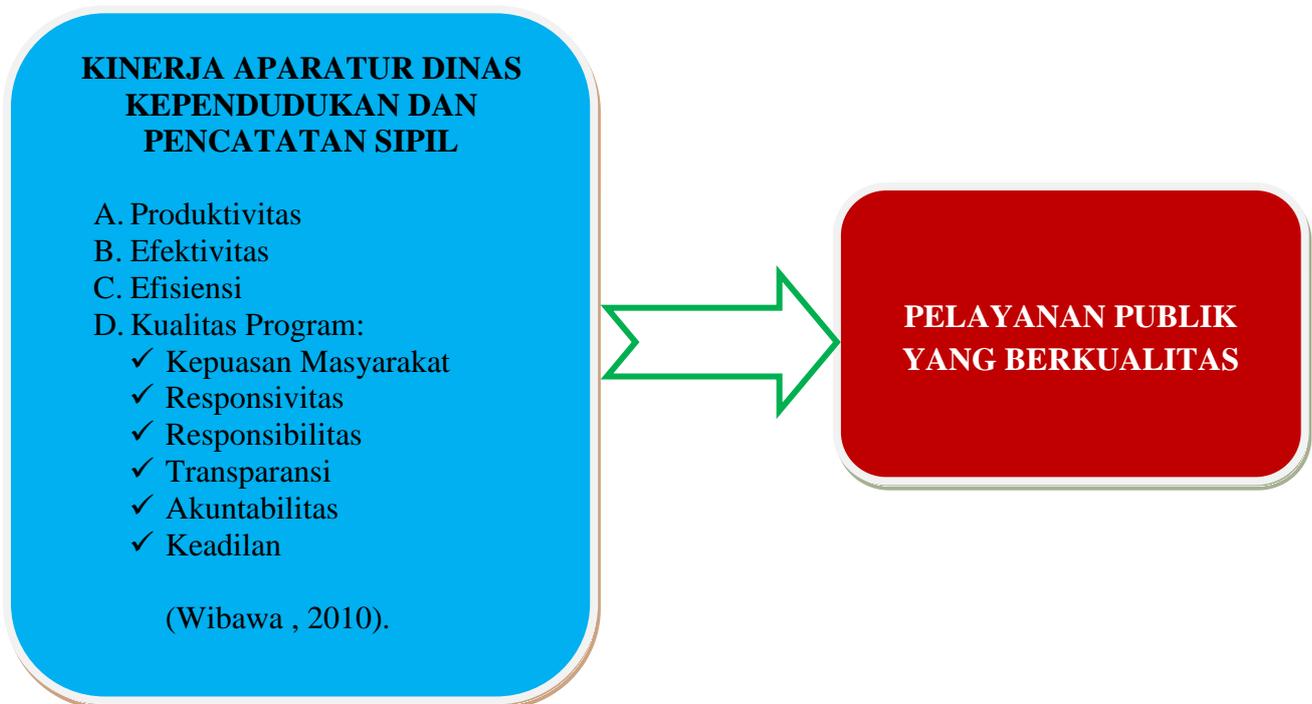
umum kepada masyarakat dari sisi politik, dimana birokrasi pemerintah tidak boleh memihak kepada kelompok tertentu, dengan tujuan agar pelayanan umum yang dilakukan bisa diberikan pada seluruh masyarakat, tanpa membedakan aliran atau partai politik yang diikuti oleh anggota masyarakat tersebut.

Fitsimmons (dalam Syafii, 2004) mengatakan bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi jika apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai apa yang mereka harapkan. Menurut Syafii (2004) yang namanya pelayanan terdiri atas tiga unsur pokok yaitu: 1) biayanya relatif harus lebih rendah; 2) waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat; dan 3) mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada *individual actor* dan sistem yang dipakai. Pemberdayaan ke dalam (*internal empowerment*) yang dilakukan terhadap para pelaku birokrasi perlu ditingkatkan. Selain itu pendelegasian kepada birokrasi papan bawah perlu diperbaiki agar diperoleh aparat birokrasi yang dinamis, kreatif, dan mampu mengatasi masalahnya tanpa harus melempar persoalan ke atas, ke samping, atau tempat yang tidak *reasonable* (Thoah, 1995).

Ada berbagai faktor, baik yang sifatnya internal maupun yang secara langsung berpengaruh terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan seperti budaya birokrasi, etika pelayanan, kewenangan diskresi, dan sistem insentif. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cenderung memperburuk krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dengan kondisi seperti ini maka amat sulit mengharapakan pemerintah dan birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah dan birokrasinya telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel (Dwiyanto, 2006).

Kerangka berpikir dari penelitian menyangkut kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian



## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **1. Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Sifat kualitatif ini muncul ranah makna atau pengertian dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini obyek yang diteliti adalah bagian integral dari sebuah sistem dimana peneliti berada di dalamnya. Ketika penelitian ini berusaha mengkaji suatu permasalahan mengenai kelembagaan Disdukcapil maka sebenarnya penelitian ini mengangkat suatu obyek yang merupakan suatu gejala sosial yang dapat didekati dengan pendekatan kualitatif.

Dengan metode studi kasus diharapkan peneliti mampu menjelaskan berbagai aspek yang terkait dengan kinerja Disdukcapil. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya yang terdapat di lapangan. Data kuantitatif mungkin masih diperlukan, tapi hanya sebagai pelengkap pelaksanaan penelitian ini.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan secara *purposive sampling*, dimana data dikumpulkan melalui informasi dari para nara sumber (informan) yang sudah ditetapkan yaitu kepala disdukcapil, staf disdukcapil, masyarakat pengguna kebijakan disdukcapil, dan pemerhati kebijakan disdukcapil Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah.

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara secara mendalam dengan para informan dengan menggunakan pedoman wawancara maupun pengamatan langsung terhadap kegiatan yang terjadi di lapangan. Kajian dokumentasi juga dilakukan terhadap berbagai dokumen yang dianggap terkait dan relevan dengan penelitian.

### 3. Analisis Data

Data yang diperoleh dengan melalui wawancara secara mendalam dengan informan ini direkam langsung di tempat penelitian atau di lapangan.

Data yang terekam kemudian ditranskrip dan dilakukan analisis melalui tahapan-tahapan sebagai berikut: a) *coding* (pengelompokan data), b) penguraian data kualitatif melalui teknik deduksi, abstraksi dan refleksi, c) melakukan pemaknaan data yang didasarkan atas pendekatan atau metodologis *interpretative social science*. Dalam analisis penelitian ini dilakukan teknik triangulasi dalam rangka melakukan cek silang (*crosscheck*) sehingga diharapkan hasil analisisnya lebih meyakinkan dan bersifat obyektif.

Wawancara yang mendalam dilakukan terhadap informan sebagai berikut:

- Kepala Disdukcapil = 1 orang
- Staf Disdukcapil = 1 orang
- Masyarakat Pengguna = 4 orang
- Pemerhati Kebijakan Pelayanan Disdukcapil = 4 orang

## **BAB 4 HASIL DAN ANALISIS**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas merupakan organisasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2008 yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan, memformulasikan kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil, serta penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Dalam konteks penelitian ini, yang dikaji adalah kinerja dari pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas.

Secara prinsipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan daerah bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

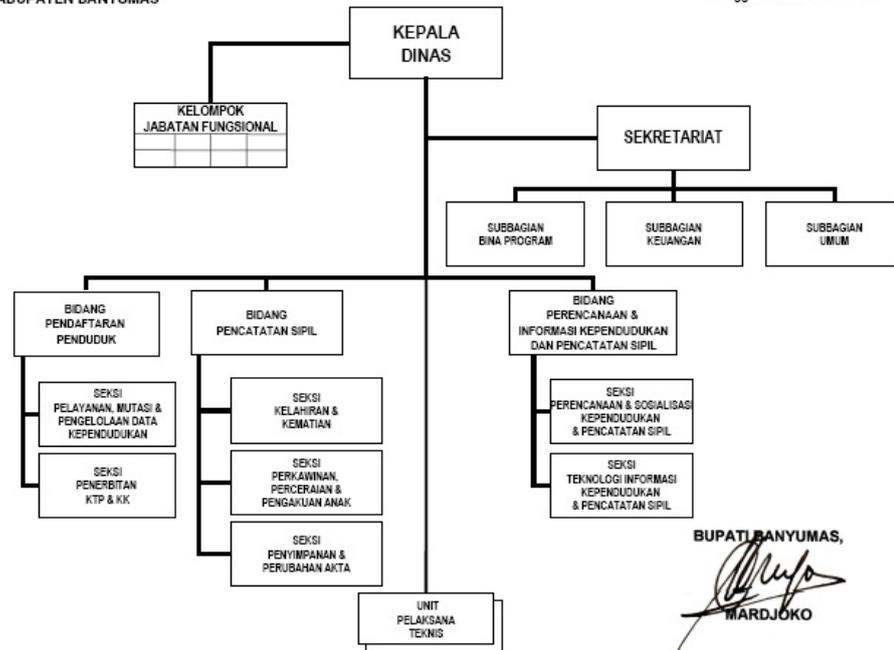
Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Banyumas yaitu :



Berikut ini struktur Dinas Dukcapil Kabupaten Banyumas

BAGAN ORGANISASI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANYUMAS

Lampiran V Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas  
Nomor : 26 Tahun 2009  
Tanggal : 31 Desember 2009



Merujuk pada Pasal 15 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2008, Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
  - 1) Sub Bagian Bina Program;
  - 2) Sub Bagian Keuangan
  - 3) Sub Bagian Umum;
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
  - 1) Seksi Pelayanan, Mutasi dan Pengelolaan Data Kependudukan;
  - 2) Seksi Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga;
- d. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari:
  - 1) Seksi Kelahiran dan Kematian
  - 2) Seksi Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
  - 3) Seksi Penyimpanan dan Perubahan Akta;

- e. Bidang Perencanaan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
  - 1) Seksi Perencanaan dan Sosialisasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - 2) Seksi Teknologi Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. UPT;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Jenis-jenis pelayanan pendaftaran penduduk yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas antara lain:

- 1) Pelayanan penerbitan KK (Kartu Keluarga), dimana KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Syaratnya antara lain:
  - h. Penduduk WNI wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui kepala desa/lurah dan camat Orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui kepala desa/ lurah dan camat.
  - i. Pelaporan di atas sebagai dasar untuk menerbitkan KK
  - j. Foto copi akta perkawinan
  - k. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan RI
  - l. Surat Keterangan Datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
  - m. Perubahan Penerbitan KK karena adanya penambahan anggota keluarga, adanya pengurangan anggota keluarga dan karena KK hilang atau rusak.
- 2) Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Syaratnya antara lain :
  - a) WNI/orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
  - b) Telah berusia 17 tahun atau sudah menikah atau belum menikah.
  - c) Surat pengantar RT/RW dan kepala desa/lurah.

- d) Foto Copi KK, foto copi Akta perkawinan atau bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun tapi sudah menikah, foto copi akta kelahiran, foto copi paspor dan izin tinggal tetap.
  - e) Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Penerbitan KTP kembali karena KTP hilang/rusak, karena pindah datang bagi penduduk Warga Negara Indonesia/orang Asing yang mempunyai izin tinggal tetap, karena perpanjangan KTP, karena adanya perubahan data.
- 3) Pelayanan penerbitan mutasi penduduk. Perpindahan penduduk adalah berpindahnya status tempat tinggal penduduk dari tempat tinggal tetapnya ke tempat lain, baik untuk sementara maupun tinggal tetap, pindah datang penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru dan penduduk tinggal sementara adalah penduduk yang berpindah dari tempat tinggal tetapnya untuk tinggal sementara di tempat lain dan yang bersangkutan tidak bermaksud menjadi penduduk tetap di daerah tujuan. Syaratnya antara lain:
- a) Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  - b) Memperhatikan klasifikasi perpindahan penduduk (dalam satu desa/kelurahan, antardesa dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten, antar kabupaten/kota dalam satu propinsi atau antar propinsi)
  - c) Surat pengantar RT/RW, KK, KTP untuk mendapatkan Surat Pindah.

#### 4) Pelayanan Akta Kelahiran

Pelayanan-pelayanan tersebut sejak tahun 2010 telah dilakukan menggunakan program komputer secara *online* dan terkoneksi, misalnya dari kecamatan ke dukcapil, data-data dari kecamatan bisa diakses secara online. Penggunaan sistem bekerja secara komputerize dikenal dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang peraturannya mengacu pada Penetapan program SIAK di Indonesia yang diatur dengan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi

kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permen Dagri) Nomor 8 tahun 2005 tentang administrasi kependudukan.

Secara hukum SIAK dapat berfungsi melindungi/mengakui/mengesahkan status kependudukan/peristiwa penting yang dialami penduduk. Pada program SIAK mengandung 3 unsur yaitu:

- a) Nomor pengenal tunggal (NIK)
- b) Blanko standart nasional seperti KK, KTP, Buku registrasi, akta catatan sipil.
- c) Formulir-formulir standart nasional termasuk identifikasinya.

Kelebihan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini adalah (1) dapat memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat tentang pembuatan dokumen kependudukan. (2) Mempercepat dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, dan surat lainnya. (3) Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang benar dan akurat. (4) Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju tercapainya data dan informasi kependudukan yang akurat. Sebelum adanya (SIAK) pola registrasi dilakukan secara manual dimana proses registrasi kependudukan membutuhkan waktu proses yang lama dan terkadang tidak efektif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas sudah menerapkan Pendaftaran Penduduk (KK, KTP, Mutasi Penduduk) yang berbasis SIAK sejak tahun 2010 dimana penduduk Daerah Kabupaten Banyumas akan memiliki KK, KTP dengan Nomor Induk NIK nasional berlaku seumur hidup dan tidak berubah meski pindah domisili. Pelayanan ini diselenggarakan dalam rangka tertib administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pelaksananya, yang mengamanatkan setiap penduduk wajib memiliki NIK yang diberikan dengan menggunakan SIAK dengan men-database-kan kependudukan dan memberlakukan NIK penertiban administrasi kependudukan (KK, KTP dan akte) sehingga tidak terjadi penggandaan.

SIAK sendiri dirancang untuk membangun nomor induk kependudukan nasional sebagai nomor identitas tunggal. Nomor tersebut nantinya akan menjadi identifikasi diri bagi Penduduk Indonesia yang dipergunakan dalam seluruh dokumen yang wajib dimiliki setiap penduduk, mulai dari KTP, KK dan Akta Catatan Sipil. Kemudahan ini tidak hanya dapat dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas saja namun nantinya juga bisa dimanfaatkan oleh seluruh instansi pemerintah lainnya yang dapat mengakses data kependudukan di setiap kecamatan guna mendukung kelancaran berbagai macam program pembangunan di berbagai sektor.

Peran proaktif penduduk dalam kegiatan nasional ini sangat diperlukan, masyarakat wajib mentaati setiap peraturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Diantaranya dengan memiliki KK, KTP, Akta Catatan Sipil bagi yang sudah diwajibkan.

Apabila secara sistem proses pengadministrasian KK, KTP, Akta Catatan Sipil telah difasilitasi SIAK maka menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara yang tertuang dalam SK No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa di dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara yang dalam hal ini dititikberatkan pada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan publik dalam keputusan Menpan tersebut dikelompokkan menjadi (a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan. (b). Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya. (c). Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha. Jadi pelayanan di sini menunjukkan pada bagaimana suatu usaha dilakukan pemberi jasa pelayanan untuk terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Dalam hubungannya dengan tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini, sebagaimana telah dikemukakan di awal pembahasan yaitu ingin mengetahui bagaimana kinerja aparatur Dinas Dukcapil Kabupaten Banyumas, dalam memberikan pelayanan publik dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur tersebut dalam memberikan pelayanan publik, maka diperoleh temuan sebagai berikut yang mengacu pada ukuran produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas.

#### **4.1. Produktivitas**

Dalam hal produktivitas yang diukur selain tingkat efisiensi, juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Terkait produktivitas ini, Ka.Dinas Dukcapil (Bpk. Ratimin) menyatakan,

“Kami berusaha sehari melayani permintaan masyarakat seperti menyelesaikan surat pindah penduduk 50 sampai 70 berkas sehari. Memang ada keluhan seperti pelayanan surat pindah sampai 2 bulan. Tapi setelah kami lacak, dua bulan itu ternyata sejak dari RT bukan di Dukcapil.”

Di Dinas Dukcapil Banyumas, berdasarkan informasi dari Kepala Dinas, mereka mengurus Akte kelahiran dalam sehari melayani sekitar 100-200 permintaan, sehingga kadang-kadang menumpuk. Januari sampai April adalah volume yang umumnya tertinggi yaitu dapat mencapai 500 permintaan.

Untuk mengurangi penumpukan, Disukcapil berusaha membenahi tunggakan-tunggakan itu dengan membuat target. Target Dukcapil adalah 30.000 setahun. Sampai pada saat wawancara dilakukan (September 2014) menurut Kepala Dinas mereka sudah menyelesaikan sekitar 50ribuan berkas.

Terkait produktivitas, apabila ditinjau dari target tahunan dapat dikatakan target Disukcapil tersebut melebihi target yang ditetapkan. Artinya

komitmen, kemampuan, dan motivasi pegawai di Disdukcapil Banyumas termasuk kategori sangat baik dan berhasil mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Ratimin juga menjelaskan, dari jumlah kuota wajib KTP Kabupaten Banyumas 1.269.162 orang, yang telah melakukan perekaman sejumlah 1.207.839 orang atau 95,17 %, sisanya sebanyak 61.223 wajib KTP atau 4,83% belum melakukan perekaman. Dari capaian ini Kabupaten Banyumas mendapat predikat terbaik ke 10 tingkat nasional dan menerima penghargaan dari Menteri Dalam Negeri.

Mengenai belum seratus persennya jumlah masyarakat yang melakukan perekaman E-KTP, Ratimin mengatakan, hal ini dimungkinkan antara lain karena adanya penduduk wajib KTP yang telah meninggal dunia, penduduk yang pindah keluar dari Kabupaten Banyumas dan penduduk yang sedang berada di luar negeri.

**4.2. Kualitas Layanan:** Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Menurut Ka. Dinas Dukcapil, masing-masing karyawan paham tugasnya. Mereka bekerja sudah ada Standard Operasional Prosedur-nya (SOP). Walau demikian kadang-kadang hambatan selalu ada seperti internet yang *loading*-nya lambat, listrik mati, tapi kami memiliki panduan manualnya. Namun memang tetap ada masyarakat yang tidak mau tahu dengan kondisi itu menurut Ratimin.

Dalih aparatur Disdukcapil yang menyatakan masyarakat yang tidak mau tahu, tidak selalu berbanding lurus. Faktanya di lapangan terdapat keluhan sebagai berikut,

“Selamat siang Pak nama saya Mohamad Agus Sofyan dengan alamat tanjung rt 01 rw 01 kec. purwokerto selatan, saya mau konfirmasi mengenai NIK e-ktp saya. di KTP saya NIK tercatat sbg berikut : 3302141608820002 sedang kenyataan pada saat saya search di DPT KPU tidak terdaftar. setelah saya carai manual ketemu dan tercatat NIK saya adalah : 330224\*\*\*\*\*4976. mohon konfirmasi dan penjelasannya

karena ini saya butuh kan untuk pendaftaran CPNS 2014 . atas perhatian dan kerjasama yg baik diucapkan terimakasih. note : kirim jawaban via email saya : stiff\_1982@yahoo.com.<sup>1</sup>

Hal yang dialami Mohamad Agus Sofyan, setidaknya juga dikeluhkan oleh salah seorang warga yang menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kabupaten Banyumas tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pernah sampai menunggu sampai 3 bulan.<sup>2</sup> Bahkan Ketua Komisi D, Ahmad Iksan, juga mengaku mendapat banyak keluhan warga yang membuat KTP. Keluhan itu datang dari sebagai warga Cilongok, Kedungbanteng, Baturraden, Karanglewas, dan Sumbang, yang juga menjadi daerah pemilihannya.

"Rata-rata yang mengurus KTP di kecamatan-kecamatan yang belum terjangkau program SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) habisnya Rp 25.000/orang. Mahalnya biaya itu, kata dia, karena pelayanan pembuatan KTP masih memusat di kabupaten. Padahal, yang baru terlayani program SIAK saat ini hanya dua kecamatan di wilayah kota Purwokerto, yakni Kecamatan Purwokerto Utara dan Purwokerto Timur."<sup>3</sup>

Terkait lamanya pembuatan KTP, Ratimin mengatakan memang pernah terjadi keterlambatan. Hal itu dikarenakan sebanyak 106.951 data perekaman E-KTP dari Banyumas tertahan belum bisa masuk server pusat, karena data perekaman E-KTP dari seluruh kabupaten/kota se-Indonesia masuk ke server pusat pada saat bersamaan. Namun secara perlahan, sedikit demi sedikit kemandekan di pusat terurai. Hingga 1 Oktober 2013, capaian perekaman data di kami sudah 85,80 persen dari kuota 1.269.162. Itu belum termasuk data yang tertahan di server. Ratimin mengakui pelayanan KTP tidak mungkin mencapai target 100 persen, sebab ada penduduk yang sudah meninggal dan pindah alamat yang masih masuk database kuota. Termasuk mereka yang bekerja di luar negeri. Mereka tidak bisa pulang, karena terikat kontrak kerja selama beberapa tahun. Kami tidak mungkin melakukan perekaman data di luar negeri. Jadi hanya bisa menunggu mereka pulang.

---

<sup>1</sup> <http://humas-banyumas.blogspot.com/2013/06/pelayanan-kependudukan.html>

<sup>2</sup>

<sup>3</sup> <http://www.suaramerdeka.com/harian/0602/28/ban01.htm>

Hampir sama halnya dengan layanan pembuatan KTP, pembuatan akta kelahiran juga menimbulkan keluhan. Namun keluhan dipicu, karena tingginya peminat pembuat akta kelahiran, yang disebabkan program pembuatan akta kelahiran gratis dan adanya ketentuan denda bagi yang sampai 31 Desember 2011 belum membuat akta kelahiran harus memulai proses persidangan di Pengadilan Negeri. Membludaknya peminat membuat ribuan orang mengantre di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Banyumas Jawa Tengah untuk membuat akte kelahiran, bahkan sebagian besar mereka harus datang pukul 5.00. Sobri warga Purwokerto Selatan mengatakan,

“Saya pernah mengurus akta dan datang hari Selasa pukul 10.00, tapi sampai di Disdukcapil loket sudah tutup. Jadi saya datang lagi hari Rabu, pukul 6.00, sebab pukul 7.00 loket dibuka dan kita disuruh menyerahkan berkas. Jam 9.00 loket”

Tingginya peminat ini telah mengundang banyak calo. Para calo menyebarkan isu adanya sanksi ratusan ribu jika terjadi permohonan diajukan setelah Desember. Isu menyesatkan ini telah membuat warga datang ke kantor Disdukcapil. Para calo menawarkan jasa mereka menjadi perantara pembuat akte dengan menarik biaya tinggi.

Kepala Disdukcapil yang saat itu dijabat Irawati S.E. (tahun 2013) mengakui adanya calo-calo pembuatan akta kelahiran. Namun para calo tidak beroperasi di kantor Disdukcapil tapi di desa-desa. Saat di Disdukcapil, calo itu biasanya menjadi pelapor atau saksi dari si pembuat akte kelahiran itu. Mengenai denda mencapai ratusan ribu, Irawati membantah, ada denda tapi besarnya Rp 20.000 bukan ratusan ribu. "Denda sebesar Rp 20 ribu sesuai dengan Perda," jelasnya.<sup>4</sup>

Sementara itu, menanggapi keluhan masyarakat terkait lamanya pembuatan akta kelahiran Kasie Kelahiran dan Kematian Disdukcapil Kabupaten Banyumas Sulistyono menjelaskan bahwa hal itu karena kekosongan jabatan kepala dinas menyusul pensiunya kepala dinas yang lama.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.pikiran-rakyat.com/node/171077>

<sup>5</sup> <http://www.iki.or.id/berita/akta-kelahiran-dasar-pembuatan-dokumen-lain>

Terkait kualitas layanan, Disdukcapil belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas layanan, dikarenakan factor-faktor pendukung yang belum maksimal, misalnya sarana internet yang tidak stabil, kesalahan administrasi (penulisan nomor KTP), server yang kapasitasnya masih kurang, program SIAK yang masih terpusat, dan juga walaupun mereka memiliki terobosan baru misalnya program gratis akta kelahiran, tetapi tidak diiringi kesiapan aparatur pelayanan yang melayani (rasio aparatur dengan jumlah masyarakat yang dilayani), sehingga menyebabkan terjadinya over kapasitas yang berakibat berkurangnya jam layanan, jam 10.00 pagi pelayanan sudah ditutup. Dengan demikian, dari segi kualitas layanan, Disdukcapil Banyumas belum sepenuhnya berhasil melayani dengan baik.

**4.3. Responsivitas:** yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam hal responsivitas, Disdukcapil Banyumas cukup responsive. Hal ini terlihat dari agenda-agenda yang dikeluarkan oleh mereka seperti konsep Jemput bola, pelaksanaan langsung ke desa. Terkait responsivitas “jemput bola” dalam pembuatan KTP, Disdukcapil menyediakan Mobil E-KTP, untuk menyisir warga Banyumas yang belum melakukan perekaman data. Mereka meminta kecamatan melakukan layanan mobile E-KTP. Layanan itu dengan cara mendatangi balai desa atau bisa dari rumah ke rumah. Sebagaimana dinyatakan Ratimin,

”Kalau di balai desa warga yang belum perekaman data agar dikumpulkan dulu. Jadi begitu tiba di balai desa, petugas kecamatan bisa langsung perekaman data. Bisa juga mobil layanan mendatangi rumah penduduk yang belum perekaman data.”

Kemudian dalam hal jemput bola pengurusan Akta Kelahiran, mereka menerapkan program “Akte Lahir Jebrol”. Mereka bekerjasama dengan RS, bayi baru lahir langsung diproses membuat akte kelahiran. Guna lebih meningkatkan

pelayanan administrasi kependudukan khususnya Akta Kelahiran secara gratis, Disdukcapil juga bekerjasama dengan RSUD Banyumas dan RSUD Ajibarang memfasilitasi pelayanan gratis pembuatan akta kelahiran bagi anak yang baru lahir (jebrol).

Pada tahun 2013 dari 50.437 pemohon, sudah berhasil diselesaikan 44.786 dan sisa 5.651 akta kelahiran dan untuk tahun 2014, sampai dengan bulan Maret 2014, dari jumlah pemohon sebanyak 26.634, baik melalui kantor maupun pelayanan keliling, telah diselesaikan sebanyak 10.880 dan sisa sebanyak 15.754 akan segera terselesaikan. Sedangkan untuk akta kelahiran 2011 dan 2012 yang belum selesai adalah karena data tidak lengkap dan berkas permohonan sudah dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi dan diajukan kembali. Selain itu mereka juga menyediakan pelayanan Akta Kelahiran langsung di kantor-kantor kecamatan

**4.4. Akuntabilitas:** suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Dalam hal akuntabilitas pelayanan di sini, diukur melalui kompetensi aparatur penyelenggara di Disdukcapil Banyumas. Dari keseluruhan aparat di Disdukcapil Banyumas terdapat 53 orang.

Menurut Ibu Sulis (Kasubag. Catatan sipil),

“Yang melayani masyarakat di sini adalah staf-staf yang senior, yang sudah rutin mengerjakan pekerjaan tersebut. Kalau kompetensi kami mau tidak mau yaa harus belajar, sebenarnya tidak terlalu masalah kan ada pelatihan, yang justru menjadi kendala sarana yang belum memadai, misalnya computer yang programnya belum update, dan masih sangat kurang, idealnya satu staf satu computer, dan jaringan yang tidak stabil, membuat kami kembali melayani dengan manual, walau sudah ada SOP nya untuk itu.”

Terkait sistem pengoperasionalan yang serba komputerize, memang hampir semua pegawai yang ada belum memiliki kemampuan yang memadai di bidang Teknologi Informasi. Sehingga, untuk mensiasati hal itu, Disdukcapil

merekrut tenaga kontrak sejumlah 15 orang untuk perencanaan sipil sesuai kompetensi yang dibutuhkan. Dan juga di setiap kecamatan (27 kecamatan) mereka menempatkan tenaga operator masing-masing 1 orang untuk mengoperasikan administrasi data kependudukan, meng-*update* data kependudukan, KK, KTP, dan lain-lain, yang memiliki kompetensi di bidang TI. Sementara itu untuk meningkatkan kualitas SDM yang sudah ada (pegawai lama), Disdukcapil melakukan peningkatan kompetensi melalui diklat, pelatihan, dan workshop. Seperti pada saat observasi dilakukan mereka sedang mengadakan workshop sistem administrasi kependudukan desa kecamatan selama 8 hari.

Animo Disdukcapil Banyumas untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan juga ditunjukkan dengan studi banding ke Disdukcapil Purwakarta yang telah berhasil memberikan layanan administrasi Kependudukan kepada masyarakat dalam 1 hari. Disdukcapil Kabupaten Banyumas sangat antusias dan ingin belajar bagaimana layanan Akta Kelahiran di Purwakarta bisa selesai satu hari.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> LAYANAN AKTE KELAHIRAN SELESAI 1 HARI DISDUKCAPIL BANYUMAS STUDI BANDING KE PURWAKARTA  
[http://disdukcapil.purwakartakab.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52&Itemid=102](http://disdukcapil.purwakartakab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=102)

## **BAB 4 KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian untuk memperbaiki pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah masih ada peluang bagi calo dalam pembuatan KTP dan akte kelahiran. Adanya pembayaran yang tidak resmi dalam pengurusan/pembuatan KTP. Adanya hambatan server e-KTP, jaringan internet, sehingga masih terdapat warga belum melakukan perekaman data kependudukan.

Faktor yang menghambat meliputi: belum memadai kualitas dan kuantitas SDM penyelenggara layanan, minimal dalam memanfaatkan teknologi, keterbatasan anggaran untuk menambah sarana pra sarana, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Sedangkan faktor yang mendukung meliputi: perkembangan kebijakan pemerintah dan paradig pemerintah dalam menerapkan e\_government, komitmen Pemkab Banyumas dan tingginya semangat kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damanhuri, Didin S. (2006). *Korupsi, Reformasi Birokrasi, dan Masa Depan Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI
- Dwijowijoto, Riant N. (2001). *Reinventing Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press
- Fadillah, Syarif. (2004). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka*. Tesis Universitas Indonesia.
- Kuncoro, Mudrajad. (2004). *Otonomi dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Erlangga
- Kurniati, Y.IImi. (2012). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas, Kecamatan Labuhan Badas, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat*. TAPM Universitas Terbuka
- Muhammad, Fadel. (2009). *Reinventing Local Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Osborne, David & Gaebler, Ted. (1992). *Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. (penerj. Abdul Rosyid). Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Prasojo, Eko (2009). *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Said, M. Mas'ud (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press
- Simanjuntak, Rentauli (n.d). *Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Elektronik KTP (E-KTP) di Kabupaten Banyumas*. Purwokerto: Unsoed
- Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Susanto, Elly. (2009). Kecerdasan Emosional Birokrat dan Kinerja Pelayanan Publik, dalam *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto, Ed. Yogyakarta: Gava Media
- Syafii, Inu K. (2004). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.
- Toha, Miftah. (1995). *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*. Jakarta: PD Batang Gadis
- Tinjauan Kasus Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Menuju *Good Local Government*. <http://www.banyumaskab.go.id/>  
Diunduh Tgl. 17 Februari 2014
- Weber, Max. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.
- Wibawa, Samodra. (2010). Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten: Pemikiran Awal, dalam Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto, Ed. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Winarno, Budi. (2007). *Sistem Politik Indonesia Era Reformasi*. Yogyakarta: Medpress
- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PerBup Banyumas Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.
- <http://rarasdwianggraeni.blogspot.com/2010/12/kebijakan-di-kabupaten-banyumas.html>
- <http://muharrikyanuar.wordpress.com/2009/04/01/pelayanan-publik-di-banyumas>
- <http://www.republika.co.id/>
- <http://lampost.co/berita/pelayanan-publik-belum-maksimal>.
- [http://issuu.com/harmas./docs/harian\\_banyumas](http://issuu.com/harmas./docs/harian_banyumas). Tingkatkan Kinerja Pegawai, Pemkab Pasang Absensi Elektronik. 30\_januari\_2014
- <http://www.tubasmedia.com/berita/banyumas-raih-prestasi-pelayanan-publik>. 26 Agustus 2011
- <http://humas-banyumas.blogspot.com/>. Kinerja Pemkab Patut Diacungi Jempol. 14 Januari 2013

<http://www.banyumaskab.go.id/>. Sehari Dilantik, Achmad Husein Langsung Benahi Persoalan Kependudukan. 13 April 2013.

<http://www.banyumaskab.go.id/>. Bupati Janjikan Tahun 2014 Akte Kelahiran Gratis. 19 Sep 2013, 13:13:0

<http://www.banyumaskab.go.id/>. Pegawai Harus Lebih Bisa Melayani. 16 April 2013

<http://jateng.tribunnews.com/2014/01/29/pns-pemkab-banyumas-absen-kehadiran-pakai-mata> PNS Pemkab Banyumas Absen Kehadiran Pakai Mata

