

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SINTANG**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

SYARIPAH AINUN

NIM. 500643723

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Syaripah Ainun
ainunsyaripah2@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berdasarkan masih banyaknya penduduk di Kabupaten Sintang yang belum memiliki KTP Elektronik dan Akta Kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2013, 2014 dan 2015 ditinjau dari kualitas pelayanan. Informan pada penelitian ini adalah pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, dan ditentukan secara purposif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi sedangkan analisis data dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Ukuran kualitas pelayanan menurut pendapat Fandy Tjiptono meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Secara umum pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sintang belum berkualitas. Hal ini disebabkan berbagai faktor, antara lain: kurangnya jumlah pegawai, kurangnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, kedisiplinan dan tanggung jawab aparat perlu ditingkatkan, dan perlunya pengawasan yang melekat terhadap kedisiplinan aparat dari Pemerintah Kabupaten Sintang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kerja Dinas, Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT**Population Administration Service at the Department of Population and Civil Registration of Sintang Regency**

Syaripah Ainun
ainunsyaripah2@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesian Open University

Research on the Population Administration Service at the Department of Population and Civil Registration Sintang regency base on the still large number of residents in Sintang regency who do not have an Electronic ID card and Birth Certificate. This Research aims to reveal and analyze the work of the Department of Population and Civil Registration of Sintang regency in 2013, 2014 and 2015 in terms of the service quality. Informants in this research were employees in the Department of Population and Civil Registration Sintang regency and the people who got the service, and determined purposively. Data were collected by interviews and documentation techniques, while data analysis with a qualitative approach. The conclusion of the research result shows that the population administration service in the Department of Population and Civil Registration of Sintang Regency has met the standard operating procedure (SOP) that is 14 (fourteen) working days. The measure of service quality according to Fandy Tjiptono's opinion includes direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In general the service of the Department of Population and Civil Registration of Sintang Regency has not been qualified. This is caused by various factors, among others: the lack of employees, the lack of quality of human resources, the limited facilities and infrastructure, discipline and responsibility of the apparatus should be improved, and the need for inherent supervision of the discipline apparatus from the Government of Sintang regency.

Keywords: Service Quality, the work of the Department, Population Administration and Civil Registration.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 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.

Pontianak, Mei 2017

Yang Menyatakan


METERAI
TEMPEL
PAJAK PENANGANAN BANGUNAN
TGL.
D252CABF79797140
ENJANA KED. SINTANG
6000 DJP
(Syaripah Ainun)

NIM. 500643723

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Penyusun TAPM : Syaripah Ainun

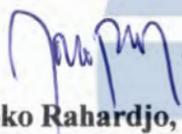
NIM : 500643723

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Rabu/26 Juli 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,



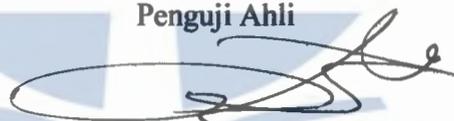
Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum

Pembimbing I,



Dr. H. Ngusmanto, M.Si

Penguji Ahli



Pheni Chalid, SF., M.A., Ph.D

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi

Program Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed

NIP. 19591027 198603 1 002

Direktur

Program Pascasarjana



Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si

NIP. 19581215 198601 1 009

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Syaripah Ainun
 NIM : 500643723
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul TAMP : Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Rabu/26 Juli 2017

W a k t u : 09.30 – 11.00

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed.

Tandatangan



Penguji Ahli

Nama : Pheni Chalid, SF., M.A., Ph.D



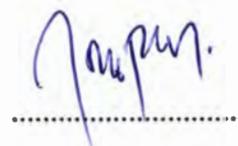
Pembimbing I

Nama : Dr. H. Ngusmanto, M.Si



Pembimbing II

Nama : Dr. Djoko Rahardjo. M.Hum



KATA PENGANTAR

Sebagai insan yang beragama, sudah barang tentu pertama-tama penulis mengucapkan Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya jualah, akhirnya penyusunan TAPM yang berjudul **Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang** dapat penulis selesaikan. Adapun Penelitian TAPM ini disusun untuk diajukan guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik pada UPBJJ-UT 47 Pontianak.

Selanjutnya, dalam menyelesaikan penulisan ini, Penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati melalui halaman ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. Ngusmanto, M.Si. selaku Pembimbing Pertama penulisan TAPM ini. Beliau dengan penuh ketelitian dan kesabaran tak henti-hentinya memberikan saran-saran dan masukan dalam penyempurnaan tulisan ini
2. Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum. selaku Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu mengarahkan penulis dalam menyusun TAPM ini
3. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta
4. Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta yang telah menerima dan

memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Pontianak.

5. Dr. Darmanto, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
6. Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak yang telah memberikan saran dan masukan serta motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
7. Bupati Sintang dan Wakil Bupati Sintang serta Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang yang telah memberikan ijin belajar untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, beserta para Kepala Bidang, Kepala Seksi dan semua Pegawai, yang telah bersedia memberikan masukan, waktu kepada penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan demi penyelesaian tesis ini.
9. Seluruh informan dengan sikap tulus dan terbuka memberikan informasi dan waktu kepada penulis menjawab pertanyaan yang penulis ajukan.

Penulis menyadari, dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna.

Kepada semua pihak semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dan pahala dari Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Sintang, Mei 2017

Penulis



SYARIPAH AINUN
NIM. 500643723

RIWAYAT HIDUP

Nama : Syaripah Ainun
NIM : 500643723
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik.
Tempat / Tgl Lahir : Lubuk Antuk, 12 April 1971

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN Lubuk Antuk pada tahun 1983

Lulus SMP di SMP Swasta Nusantara Lubuk Antuk pada tahun 1986

Lulus STM di STM Negeri 2 Pontianak pada tahun 1989

Lulus S1 di Universitas Terbuka pada tahun 2014

Riwayat Pekerjaan : Tahun 1993 s/d 2005 sebagai Staf di Kantor Pembantu Bupati Kapuas Hulu Wilayah Semitau.

Tahun 2005 s/d 2010 sebagai staf di Kantor Camat Semitau.

Tahun 2010 s/d 2017 sebagai Staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Sintang, Mei 2017



SYARIPAH AINUN
NIM. 500643723

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
1. Secara teoritis.....	9
2. Secara praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Pelayanan publik.....	10
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan	17
3. Kualitas pelayanan publik.....	24
B. Kajian Penelitian terdahulu.....	33
C. Kerangka Berpikir	37

D. Definisi Konsep dan Operasional	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian	42
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
C. Alat	44
D. Prosedur Pengumpulan Data	44
E. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang	46
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang	53
C. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	59
D. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	64
1. Bukti langsung (<i>Tangaibles</i>)	69
2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	73
3. Keandalan (<i>Reliability</i>)	76
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
5. Empati (<i>Emphaty</i>)	81
a. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	84
b. KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)	90
c. Pendaftaran Peristiwa Kependudukan	96

d. Pencatatan Akta Kelahiran.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
A. Kesimpulan.....	122
DAFTAR PUSTAKA	127
DAFTAR LAMPIRAN.....	129

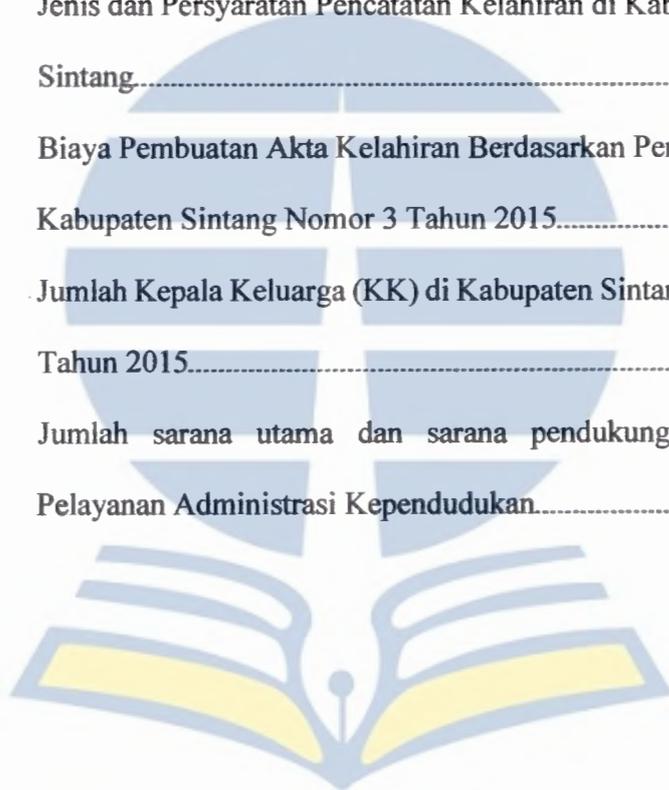


DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel. 1.1	Data Penduduk Wajib KTP dan Yang Sudah Memiliki KTP Tahun 2013 dan 2014.....	4
Tabel. 1.2	Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Hasil Perekaman KTP Elektronik (E-KTP) sampai dengan 31 Desember 2015 di Kabupaten Sintang.....	5
Tabel. 1.3	Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sintang Tahun 2013 dan Tahun 2014.....	6
Tabel. 1.4	Penduduk menurut Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sintang sampai dengan 31 Desember Tahun 2015.....	7
Tabel. 4.1	Luas Wilayah Kabupaten Sintang Tahun 2015.....	48
Tabel. 4.2	Distribusi Penduduk dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang Menurut Laporan Kecamatan Tahun 2015	49
Tabel. 4.3	Angka Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2014.....	50
Tabel. 4.4	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015.....	52
Tabel. 4.5	Pegawai dan Tenaga Honorer Tahun 2015.....	57
Tabel. 4.6	Pegawai dan Tenaga Honorer Tahun 2014.....	57
Tabel. 4.7	Jenis dan Persyaratan Pencatatan Biodata Penduduk di Kabupaten Sintang.....	62
Tabel. 4.8	Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.....	68

Tabel. 4.9	Jenis Pelayanan yang dianalisis Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.....	69
Tabel. 4.10	Pernyataan dari Informan tentang Bukti Langsung Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.....	72
Tabel. 4.11	Frekwensi tingkat kesalahan /kekeliruan yang dilakukan oleh petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan berdasarkan pernyataan dari informan.....	76
Tabel. 4.12	Jadwal masuk kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.....	78
Tabel. 4.13	Jaminan Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang..	81
Tabel. 4.14	Pernyataan dari Informan mengenai sikap Petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan.....	78
Tabel. 4.15	Jenis dan Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Sintang.....	87
Tabel. 4.16	Biaya perubahan susunan keluarga dalam Kartu Keluarga (KK) Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015.....	90

Tabel. 4.17	Jenis dan Persyaratan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Di Kabupaten Sintang.....	94
Tabel. 4.18	Biaya penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015.....	96
Tabel. 4.19	Biaya Pembuatan peristiwa kependudukan Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015.....	100
Tabel 4.20	Jenis dan Persyaratan Pencatatan Kelahiran di Kabupaten Sintang.....	107
Tabel 4.21	Biaya Pembuatan Akta Kelahiran Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015.....	111
Tabel 4.22	Jumlah Kepala Keluarga (KK) di Kabupaten Sintang pada Tahun 2015.....	114
Tabel 4.23	Jumlah sarana utama dan sarana pendukung dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	119



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Strategi Penerapan dan Pelaksanaan TQS.....	32
Gambar 4.1 Peta Propinsi Kalimantan Barat.....	47
Gambar 4.2 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.....	56



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Jadi, Penyelenggaraan Negara dituntut dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan publik kepada pemerintah. Oleh karena itu pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga publik merasa puas dengan layanan tersebut.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Republik Indonesia pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa

Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di Luar Negeri.

Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependuduk yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. 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. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu :

1. Dokumen Kependudukan, meliputi :
 - a. Biodata Penduduk;
 - b. KK (Kartu Keluarga);
 - c. KTP (Kartu Tanda Penduduk);
 - d. Surat Keterangan Kependudukan;
 - e. Akta Pencatatan Sipil.
2. Surat keterangan kependudukan, meliputi :
 - a. Surat keterangan pindah;
 - b. Surat keterangan pindah datang;
 - c. Surat keterangan pindah ke luar negeri;

- d. Surat keterangan datang dari luar negeri;
- e. Surat keterangan tempat tinggal;
- f. Surat keterangan kelahiran;
- g. Surat keterangan lahir mati;
- h. Surat keterangan pembatalan perkawinan;
- i. Surat keterangan pembatalan perceraian;
- j. Surat keterangan kematian;
- k. Surat keterangan pengangkatan anak;
- l. Surat keterangan pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
- m. Surat keterangan pengganti Tanda Identitas; dan
- n. Surat keterangan pencatatan sipil. Sumber Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dalam memberikan pelayanan berpedoman pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor : 4 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementrian Dalam Negeri, yang selanjutnya ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Berpijak pada pedoman tersebut maka Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dituntut dapat memberikan pelayanan umum yang berdaya guna dan berhasil guna. Pelayanan umum yang baik ditentukan oleh sikap dan penilaian Aparatur Negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Disamping itu prosesnya harus sederhana, cepat dan murah, dalam arti tidak birokratis, mudah diperoleh dan biayanya layak terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat akan lebih sejahtera.

Harapan tersebut belum dapat dipenuhi, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sudah berusaha seoptimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kabupaten Sintang. Penduduk yang memiliki KTP Elektronik pada tahun 2013 yaitu 115.018 orang, dan pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 185.984 orang. Data pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Penduduk Wajib KTP dan Yang Sudah Memiliki KTP
Tahun 2013 dan 2014

No	Kecamatan	Tahun 2013		Tahun 2014	
		Penduduk Wajib KTP	Yang Sudah Memiliki KTP	Penduduk Wajib KTP	Yang Sudah Memiliki KTP
1	Sintang	47.952	26.003	48.137	33.933
2	Tempunak	18.474	8.536	19.084	14.184
3	Sepauk	32.650	13.620	33.879	23.711
4	Ketungau Hilir	13.541	5.999	13.972	11.159
5	Ketungau Tengah	17.376	7.267	17.843	13.723
6	Ketungau Hulu	13.384	5.595	13.447	10.823
7	Dedai	18.734	8.731	19.971	16.563
8	Kayan Hilir	18.259	7.443	18.893	13.644
9	Kayan Hulu	16.883	6.348	17.012	6.072
10	Serawai	15.073	4.240	15.264	8.392
11	Ambalau	9.757	2.543	9.794	5.454
12	Kelam Permai	11.518	5.160	11.636	9.431
13	Sungai Tebelian	19.030	9.208	19.959	13.480
14	Binjai Hulu	7.595	4.325	8.035	5.415
Jumlah		260.226	115.018	266.926	185.984

Sumber Data : Server Database Kependudukan Januari 2016.

Penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP Elektronik sampai dengan 31 Desember 2015 se Kabupaten Sintang sebanyak 231.875 orang, ini berarti mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya 2014 sebanyak 185.984 orang. Peningkatannya yaitu 45.891 orang. Hal ini dapat dilihat pada data yang disajikan pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Hasil Perekaman KTP Elektronik (E-KTP) sampai dengan 31 Desember 2015 di Kabupaten Sintang.

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk wajib KTP	Jumlah/Hasil Perekaman	KTP-EI yang sudah Terbit
1.	Sintang	50.412	45.645	40.576
2.	Tempunak	19.548	18.323	17.395
3.	Sepauk	34.331	30.211	24.889
4.	Ketungau Hilir	14.122	12.234	11.952
5.	Ketungau Tengah	18.014	14.497	14.237
6.	Ketungau Hulu	13.603	11.913	11.528
7.	Dedai	19.949	18.185	17.411
8.	Kayan Hilir	18.091	16.154	14.868
9.	Kayan Hulu	16.236	10.743	6.812
10.	Serawai	14.824	9.245	8.697
11.	Ambalau	9.680	6.087	5.893
12.	Kelam Permai	11.895	11.134	10.005
13.	Sungai Tebelian	20.544	20.247	17.698
14.	Binjai Hulu	8.128	7.257	6.276
Jumlah per Kabupaten		269.377	231.875	208.237

Sumber Data : Server Database Kependudukan Januari 2016.

Dari tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP yaitu 208.237 orang. Penduduk yang wajib KTP akan tetapi belum pernah rekaman atau belum memiliki KTP Elektronik se Kabupaten Sintang sebanyak 37.502 jiwa. Sedangkan masyarakat yang sudah merekam akan tetapi belum menerima KTP Elektronik sebanyak 23.638 jiwa. Informasi penting berikutnya yang terkait dengan Akta Kelahiran disajikan pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sintang Tahun 2013 dan Tahun 2014.

No	Kecamatan	Tahun 2013		Tahun 2014	
		Jumlah Penduduk	Ada Akta	Jumlah Penduduk	Ada Akta
1	Sintang	70.295	19.289	73.551	19.394
2	Tempunak	28.779	7.001	28.941	7.248
3	Sepauk	49.987	13.972	51.138	14.018
4	Ketungau Hilir	21.123	5.490	21.591	5.668
5	Ketungau Tengah	28.960	7.900	28.471	8.100
6	Ketungau Hulu	21.065	5.724	20.765	5.824
7	Dedai	28.547	6.918	28.799	7.018
8	Kayan Hilir	26.900	6.486	26.013	6.609
9	Kayan Hulu	24.573	4.010	23.477	4.236
10	Serawai	22.637	2.981	21.856	3.147
11	Ambalau	14.661	2.095	14.262	2.191
12	Kelam Permai	17.192	4.372	17.254	4.572
13	Sungai Tebelian	29.733	7.208	30.321	7.407
14	Binjai Hulu	12.019	3.192	12.123	3.294
Jumlah		396.471	96.638	398.562	98.726

Sumber Data : Server Database Kependudukan Januari 2016

Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Sintang setiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2013 sampai tahun 2014 sebesar 2.088 orang, sedangkan dari tahun 2014 sampai tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 1.877 orang. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.4 dibawah ini.

Tabel 1.4
Penduduk menurut Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sintang sampai dengan 31 Desember Tahun 2015

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Tidak Ada Akta	Ada Akta
1.	Sintang	76.435	54.055	19.494
2.	Tempunak	30.679	21.693	7.248
3.	Sepauk	51.641	37.015	14.118
4.	Ketungau Hilir	19.996	15.923	5.668
5.	Ketungau Tengah	27.213	20.371	8.100
6.	Ketungau Hulu	18.793	14.841	5.924
7.	Dedai	26.795	21.781	7.018
8.	Kayan Hilir	24.637	19.404	6.609
9.	Kayan Hulu	23.945	19.241	4.236
10.	Serawai	26.305	18.609	3.247
11.	Ambalau	15.236	11.971	2.291
12.	Kelam Permai	16.305	12.682	4.572
13.	Sungai Tebelian	29.707	22.914	7.407
14.	Binjai Hulu	11.964	8.729	3.394
Jumlah per Kabupaten		399.831	299.229	100.603

Sumber Data : Server Database Kependudukan Januari 2016.

Data Tabel 1.4 menunjukkan bahwa ada sebanyak 299.228 Warga di Kabupaten Sintang yang belum memiliki Akta Kelahiran. Kedua data yang disajikan pada Tabel 1.2 dan 1.4 dapat ditegaskan bahwa pada tahun 2015:

1. Ada sebanyak 37.502 wajib memiliki KTP tetapi belum melakukan perekaman E KTP.
2. Ada 299.228 warga yang belum memiliki Akta Kelahiran.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelayana Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan maka masalah yang menjadi fokus penelitian dirumuskan : Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang bidang Kependudukan dan Bidang Pencatatan Sipil Tahun 2013, 2014 dan 2015 belum optimal pelayanannya. Berpijak pada perumusan masalah penelitian maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian : Sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat dicapai oleh Bidang Kependudukan dan Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2013, 2014 dan 2015 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan ingin mengungkapkan dan menganalisis kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2013, 2014 dan 2015 dari kualitas pelayanannya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka kegunaan yang diharapkan penelitian ini meliputi : kegunaan praktis dan kegunaan teoritis, yang mana dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan khususnya dalam disiplin Ilmu Administrasi publik dan hasil penelitian ini bisa sebagai referensi lebih lanjut atau oleh peneliti lain. Selain itu bagi dunia akademika dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan lebih khusus Ilmu Administrasi publik.

Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sumber informasi, bahan rujukan bagi penelitian lain dan sebagai bahan bacaan bagi para mahasiswa dalam menganalisis pelayanan publik.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memformasikan dan menetapkan kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia. Masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari banyak kita temui dan kita lihat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Harus kita akui terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat maupun perubahan di dalam Pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan.

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor : 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan

pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelesan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Pemerintah Daerah sebagai unsur pertama menunjukkan bahwa memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dengan demikian Pemerintah memiliki posisi ganda. Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Sedangkan unsur yang ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur inilah sehingga pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Dengan demikian pemerintah dalam menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula

didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Budiman Rusli dalam bukunya (Sinambela, 2008) berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut (Dwiyanto, 2006) mendefinisi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Sedangkan Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Di mana dapat dengan mudah dapat dibuktikan berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan. Akan tetapi seperti kita jumpai diberbagai Instansi yang ada pelayanan baik itu di Pusat maupu di daerah, ada iktikad baik dari Pemerintah untuk menampung semua keluhan masyarakat/pengguna jasa pelayanan.

Prinsip Otonomi Daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan

pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah Pusat yang ditetapkan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah. Tujuan utama dari desentralisasi dan eksistensi Pemerintahan Daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Pengaturan dan pengurusan pelayanan publik menjadi tugas utama pemerintahan daerah dan dilakukan oleh wakil-wakil rakyat daerah dan birokrasi-birokrasi daerah. Dengan demikian hakikat dan esensi otonomi daerah adalah bagaimana Pemerintah Daerah memberikan pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh budaya kepentingan umum di masyarakat. Dimana pelayan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran layanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Oleh karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran layanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja/kegiatan organisasi. Pelayanan sebagai katalisator artinya aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas pelayanan umum dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Otonomi Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kepada semua masyarakat Kabupaten Sintang. Oleh karena itu sebagai Kantor Pelayanan Publik maka sudah seyogyanya harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang program pemerintah di bidang pelayanan publik.

Seperti kita ketahui 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 dengan perundang-undangan yang berlaku. Dimana ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi : melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan.

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 masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2000). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang 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. 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, menurut Thoha dalam bukunya (Widodo, 2001) 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. 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.

Dalam 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 dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.**

Reformasi memberikan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemberian otonomi yang sangat luas pada dasarnya juga

dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat. Melalui otonomi yang luas, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang sangat luas dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan rakyat daerah.

Proses kebijakan menjadi lebih partisipatif, akuntabel, dan responsif, sebab kendali dari proses kebijakan dan alokasi anggaran sepenuhnya ada ditangan pemerintah daerah. Melalui proses demikian, diharapkan ketimpangan antar lapisan dan antar desa maupun perkotaan dapat dieliminasi.

Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan publik memang telah berlangsung di era reformasi, meskipun tidak sebaik yang diharapkan. Efisiensi dan efektivitas pelayanan publik menunjukkan peningkatan. Sistem dan prosedur pelayanan telah diubah lebih sederhana, baik dalam semua bidang. Dengan demikian standar pelayanan sangatlah diperlukan bukan hanya untuk kepastian pelayanan. Tetapi juga dapat dipergunakan untuk menilai kompetensi aparatur dan usaha untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik.

Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik perlu diekspose untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula dengan kewajiban aparatur dalam memberi pelayanan. Mekanisme penyampaian komplain, keluhan dan berbagai ketidakpuasan kepada lembaga terkait perlu dipermudah, untuk meningkatkan kontrol masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus menjelaskan informasi dan standar pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Maklumat pelayanan sebagai salah satu cara pendekatan dalam penyelenggaraan

pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan atau penerima jasa pelayanan.

Maklumat pelayanan, merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan dan pengaduan serta untuk melakukan pengawasan. Oleh karena itu maklumat pelayanan merupakan wujud kesungguhan penyelenggara pelayanan publik, untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu; transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan equalitas.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Selanjutnya, menurut (Dimock, 1986) kata administrasi itu berasal dari kata “*ad*” dan “*minister*” yang berarti juga “*to serve*”. Jadi dapat dipahami bahwa yang dimaksud administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan.

Administrasi ialah suatu fenomena sosial, dan hidup subur di dalam kehidupan sosial masyarakat. Di dalam tingkat kehidupan demikian individu mempunyai peranan penting karena sebenarnya publik ialah bentuk kehidupan antar individu dalam suatu sistem, untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, setiap individu berfungsi sebagai sumber daya publik, sekaligus sumber daya administrasi.

Definisi Administari yang dikutip beberapa pendapat pakar administrasi, baik dari pakar luar negeri maupun pakar dalam negeri dalam buku (Pasolong, 2012) adalah :

1. Herbert A.Simon, mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.
2. Leonard D.White dalam Inu Kencana Syafie dkk mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik ukuran besar maupun kecil.
3. S.P.Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. The Liang Gie mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi tersebut di atas (Pasolong, 2012) merumuskan definisi administrasi adalah sebagai berikut: "Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efisien, efektif dan rasional". Dari definisi tersebut dapat di pahami bahwa Administrasi mempunyai dua deminsi yaitu (1) dimensi karakteristik dan (2) dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi. Dimensi karakteristik administrasi terdiri atas :

1. Efisien berarti bahwa tujuan (*motive*) dari pada administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain bahwa pencapaian tujuan administrasi dengan hasil yang berdaya berhasil guna {efektif} dan berdaya guna (efisien).

2. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.
3. Rasional berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, tetapi tentu saja yang dilakukan dengan sadar atau disengaja.

Oleh karena itu, tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara “efektif dan “efisien” melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan. Perencanaan yang tepat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya non-manusia yang cukup memadai. Sumber daya manusia yang dimaksud seharusnya memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi.

Isu kependudukan adalah isu yang sangat strategis dari lintas sektor, oleh karena itu pengintegrasian berbagai aspek kependudukan kedalam perencanaan kebijakan pembangunan menjadi prioritas penting agar pengelolaan perkembangan kependudukan dapat mewujudkan keseimbangan yang serasi antara kuantitas dan kualitas penduduk serta pengaruh mobilitas dan penataan persebarannya.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan

adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Republik Indonesia pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di Luar Negeri.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Administrasi Kependudukan dengan system baru tersebut bisa berjalan sesuai dengan ketentuan, dimulai dari kelengkapan biodata penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, pindah dan datang, akhirnya akan mempermudah berbagai urusan yang diperlukan masyarakat berupa pelayanan publik dan pendayagunaan untuk penetapan kebijakan pembangunan.

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai yang strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan. Dalam pelayanan administrasi publik, yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini instansi pemerintah termasuk BUMN dan BUMD. Pengertian birokrasi sendiri adalah suatu

tipe organisasi yang di dalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dengan sepenuhnya.

Jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia, diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya.

Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sesuai dengan kebijakan tersebut, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dalam negeri.

Menteri Dalam Negeri merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam hal penanganan masalah administrasi kependudukan di Indonesia. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan. Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah

penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele.

Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh Negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal, guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut, sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan.

Strategi memuaskan pelanggan itulah, yang berada digaris depan dalam menghadapi pelanggan adalah aparat atau minimal pejabat yang eselonnya paling bawah. Aparat yang bertugas paling depan itulah yang menentukan berhasil-tidaknya pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dorongan atau bantuan dari atasan langsung. Begitu pula atasan yang atasnya lagi, harus memberikan bantuan dalam rangka keberhasilan pelayanan.

Perilaku pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan adalah perilaku pelayanan dari eselon teratas (pimpinan) membina kepada bawahannya dan secara hierarki, selanjutnya membina staf agar mampu melayani

masyarakat/pelanggan. "Aparat harus melayani masyarakat sebagai pelanggan, bukan harus dilayani oleh masyarakat". Inilah komitmen birokrasi yang harus mengubah perilaku pelayanan, sehingga berhasil mencapai tujuannya. Agar tercapai tujuan organisasi yang berorientasi kepada pelanggan tersebut harus didukung oleh:

1. Pimpinan yang berorientasi kepada pelanggan artinya, seorang pemimpin yang berorientasi kepada pelanggan harus dapat: mengarahkan misi organisasi demi kepentingan pelanggan, mengambil inisiatif dan merealisasikannya, menjadi sumber motivasi dan panutan bagi yang lain.
2. Penyesuaian organisasi (restrukturisasi organisasi), sering kali terjadi kegagalan dalam mutu pelayanan disebabkan organisasi atau birokrasi gagal mempersiapkan fondasi yang kuat, sehingga tahap ini dikatakan sebagai langkah yang paling berat karena tantangannya dalam usaha menghasilkan mutu pelayanan yang baik, sering terjadi pada tahap integrasi ini gagal.
3. Peningkatan mutu sumber daya manusia. Upaya meningkatkan mutu sumber daya manusia tidak terbatas harus diselenggarakan diklat, melainkan juga dibekali kemampuan berkomunikasi, diberi wewenang dan diberi motivasi, sehingga tercapailah profesionalisme dibidang pelayanan kepada pelanggan.
4. Peningkatan kemampuan manajerial, sebagai pimpinan harus bisa memberikan inspirasi dan tuntutan bagi pegawainya dan sebagai pemimpin harus terus-menerus menanamkan komitmen seperti: mendorong kinerja pegawai tanpa harus mengawasi mereka, memastikan adanya motivasi dan komitmen, melakukan peninjauan pelaksanaan dan memberikan penghargaan, bagaimana mengukur kinerja dan bagaimana memberikan

imbalanan strategi apa yang ditetapkan dalam rangka menangani perbedaan kinerja masing-masing.

5. Peningkatan mutu dalam proses. Produk atau jasa merupakan titik fokus untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi atau birokrasi. Produk atau jasa yang bermutu tidak mungkin dicapai tanpa proses yang bermutu. Proses pelayanan yang ramah adalah yang dinilai sebagai proses yang bermutu, yaitu yang dirasa pelanggan masuk akal, kata-katanya tidak membingungkan, dapat menimbulkan kesan bagi pelanggan bahwa pelayanannya sopan, ramah dan mau membantu kesulitan pelanggan.

3. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti :

1. Tingkat baik buruknya sesuatu.
2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan).
3. Mutu.

Pengertian lain dari kualitas yaitu menurut (Tjiptono, 1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya yang dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*);
2. Keandalan (*reliability*);
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. Estetika (*estheticd*).

Sedangkan dalam definisi strategis adalah dinyatakan bahwa segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dengan memuaskan kebutuhan mereka. Konsep kualitas pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Dalam hal ini menurut (Tjiptono, 2000) dalam bukunya "Prinsip-prinsip Total Quality Service" ada lima dimensi atau ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kondisi masyarakat sekarang yang semakin kritis sehingga, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah)

ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

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

Meskipun 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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum

(*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, (Moenir, 2014) 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.

Dalam 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) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik.

Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan yang diberikan.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Oleh karena itu, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut (Mohamad, 2003), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaannya itu sendiri. Aspek-aspek tersebut saling mendukung antara satu dengan yang lain, karena pelayanan publik menjadi indikator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Layanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar

layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara (Fernandez, 2002)

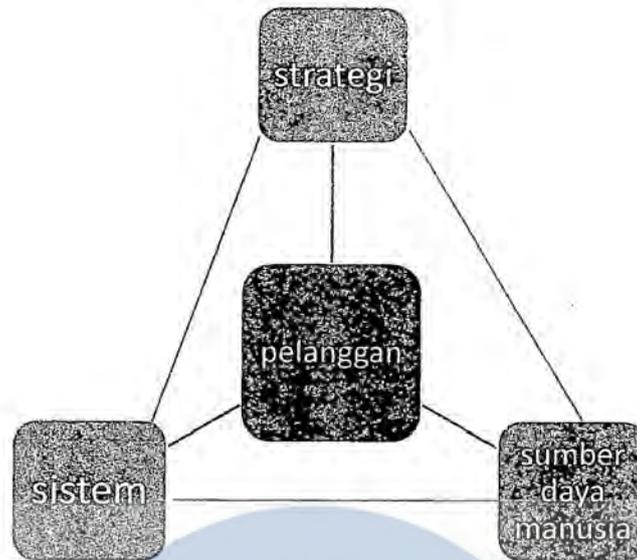
Konsep layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dan pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedarmayanti, 2004).

Pelayanan prima sesuai dengan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh segenap jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang terutama di era keterbukaan sekarang ini. Pelayanan prima (*excellence services*) merupakan layanan oleh suatu unit organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melebihi standar layanan publik/pelanggan. Pelayanan prima dimaksud harus direncanakan dan selenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memenuhi sendi-sendi tata laksana layanan umum seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan atau mengevaluasi agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik Administrasi Kependudukan untuk kedepannya.

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 dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati. Karena paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan, dengan demikian mutu pelayanan semakin berkualitas.

Stamatis (pakar kualitas) mengemukakan konsepnya tentang *Total Quality Service (TQS)*. Menurut Stamatis dalam bukunya (Tjiptono, 2000) TQS adalah sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai serta menggunakan metode kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Ada tiga dimensi yang berkaitan dengan TQS adalah, strategi, sistem, dan SDM yang tujuan akhirnya adalah kepuasan pelanggan. Strategi ini dapat dirangkum sesuai dengan gambar 2.1.



Gambar 2.1
Strategi Penerapan dan Pelaksanaan TQS

Strategi yang dimaksud pada gambar 2.1 ini adalah strategi penerapan dan pelaksanaan TQS. Pokok sasaran strategi ini adalah pelibatan total seluruh personil dari manajemen puncak sampai karyawan paling bawah dalam proses pelayanan yang memuaskan pelanggan, terbangunnya kesadaran akan mutu dan kepuasan pelanggan.

Sistem yang dimaksud pada gambar 2.1 adalah sistem pelaksanaan TQS yang menitikberatkan pada kesadaran akan kualitas serta perbaikan yang berkesinambungan. Metode utama yang umum dipakai dalam sistem pelaksanaan TQS adalah memutar daur "Plan Do Check Action" yang didukung dengan pengukuran-pengukuran pencapaian mutu pelayanan.

Sumber Daya Manusia yang dimaksud adalah aparat (karyawan) pelaksana pelayanan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sedangkan tujuan keseluruhan adalah mewujudkan

kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

B. Kajian Penelitian terdahulu

Penelitian ini penulis memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Penelitian saudara Sri Tanyono TH, (2009) meneliti masalah Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Sintang” fokus masalah evaluasi sistem SIAK, sedangkan penelitian ini pada masalah pelayanan Administrasi Kependudukan.

Sri Tanyono TH, (2009) dalam tesisnya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Sintang” memaparkan implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Sintang dengan melakukan penataan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi informasi dan komputerisasi SIAK melalui kegiatan pencatatan biodata penduduk, penerbitan KK, Penerbitan KTP dan penerbitan akta catatan sipil berbasis NIK.

Faktor pendukung yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Sintang yaitu : (1) Regulasi, (2) penataan kelembagaan, (3) penyediaan sarana dan prasarana, (4) adanya dukungan dari stakeholder. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat meliputi yaitu : (1) kondisi geografis, (2) sumber daya manusia, (3) sarana pencatatan administrasi kependudukan, (4) belum tersedianya komputer SIAK dan jaringan komunikasi data di tingkat kecamatan, dan (5)

kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan.

Penelitian saudara Sri Tanyono TH, (2009) Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Sintang dimana, masyarakat kurang setuju karena panjangnya birokrasi yang ditempuh dan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan dokumen Administrasi Kependudukan.

Kesimpulan pada penelitian ini bahwa pendaftaran penduduk khususnya penerbitan KK, KTP dan perpindahan penduduk dalam satu kabupaten belum semuanya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, hal ini disebabkan karena kurangnya petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon. Selanjutnya proses penerbitan KK dan KTP di Kabupaten dikeluhkan oleh masyarakat karena lambatnya pelayanan, yaitu diperkirakan 2 sampai 3 hari, hal ini disebabkan petugas operatornya masih kurang, Sumber daya manusia masih kurang terlatih, dan yang lebih penting lagi yaitu data yang disampaikan oleh masyarakat belum semuanya akurat dan masih banyak yang memiliki data ganda.

Saran dari penelitian yang dilakukan Sri Tanyono TH, (2009) pada tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan menyediakan dan mengisi buku pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan formulir-formulir lain yang diperlukan, dalam rangka menunjang *e-government* dan *e-SIAK* serta *E-KTP* perlu pengadaan komputer SIAK dan perangkatnya serta jaringan komunikasi *server database* di kecamatan. Sedangkan pada tingkat Kabupaten, menambah jumlah dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi operator SIAK maupun petugas registrasi, melalui bimbingan teknis maupun studi banding. Disamping itu juga

melakukan sosialisasi Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Sri Tanyono TH, (2009) dengan penelitian ini, adalah mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Sintang, dengan melakukan penataan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi informasi dan komputerisasi SIAK melalui kegiatan pencatatan biodata penduduk, penerbitan KK, penerbitan KTP, dan penerbitan akta catatan sipil berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan).

Sedangkan penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisa pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dimana masyarakat sudah mulai mengerti dan memahami akan pentingnya kepemilikan Dokumen administrasi kependudukan, akan tetapi karena berbagai macam faktor yang mempengaruhi, sehingga masyarakat di Kabupaten Sintang masih banyak yang belum memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan, khususnya KTP dan Akta Kelahiran.

Sekius, (2016) melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Administrasi Desa di Kantor Desa Tertung Mau dan Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini secara umum adalah sebagai berikut : Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pelayanan administrasi pemerintahan desa pada Kantor Desa Tertung Mau dan Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara umum Prosedur Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa pada Kantor Desa Tertung Mau dan

Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang, belum berjalan dengan baik/tertib. Hal ini disebabkan masih banyak buku-buku administrasi desa yang belum tersedia secara lengkap, termasuk pada sistem pencatatan dalam buku administrasi desa belum dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Pelaksanaan dari pembagian tugas belum dapat terlaksana secara optimal.

Kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan staf, dapat dikatakan masih rendah. Hal ini terlihat dari beberapa aspek antara lain sebagai berikut: Waktu yang diperlukan oleh staf untuk menyelesaikan pekerjaan cukup lama. Disiplin kerja staf dalam memberikan pelayanan administrasi masih rendah. Jam dan hari kerja belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari aspek ketepatan waktu masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya, dari aspek kemudahan dalam pengajuan, prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kemudian dari aspek akurasi pelayanan bebas dari kesalahan, hanya terjadi kesalahan yang bersifat teknis seperti salah ketik.

Saran dari penelitian yang dilakukan Sekius, (2016) agar pemberian pelayanan yang dilakukan oleh staf pada Kantor Desa Tertung Mau dan Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang, dapat berjalan dengan baik dan lancar maka harus diusahakan disiplin yang baik. Pelayanan yang berkualitas harus memenuhi persyaratan pelayanan yang berdaya hasil, dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya; sehat; serta muaskan. Disamping itu pelayanan bebas dari kesalahan oleh karena itu diperlukan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur, serta adanya sanksi yang tegas bagi staf yang sering melakukan kesalahan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan (Sekius, 2016) dengan penelitian ini adalah, jika penelitian saudara Sekius, (2016) bertujuan untuk mendeskripsikan dan

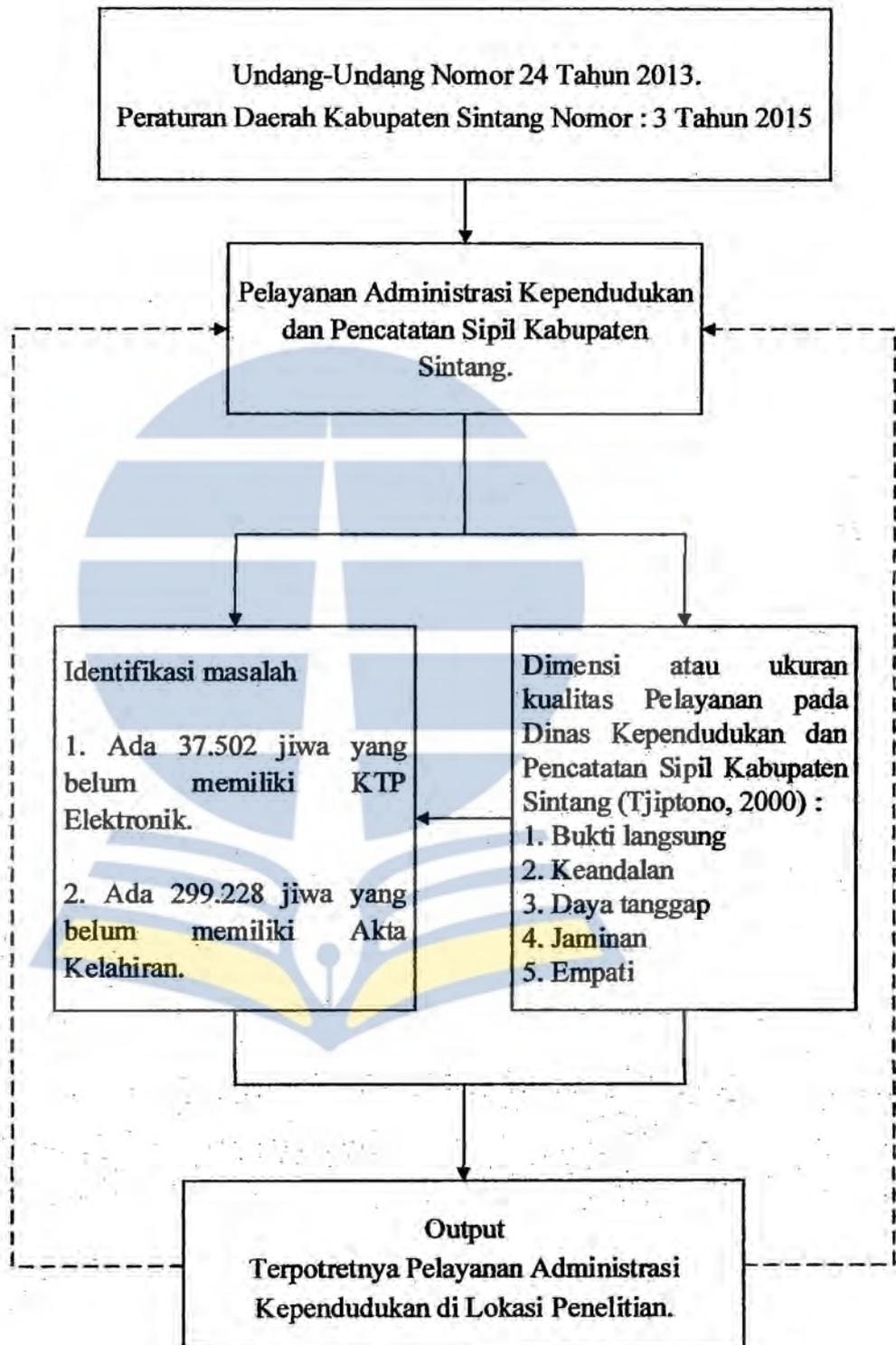
menganalisa pelayanan administrasi pemerintahan desa pada Kantor Desa Tertung Mau dan Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang, maka penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sintang kedepannya harus memberikan pelayanan yang lebih bermutu. Artinya mutu tidak hanya memuaskan masyarakat, tetapi menyenangkan masyarakat dan memberikan inovasi kepada masyarakat. Dalam hal ini menurut (Tjiptono, 2000) dalam bukunya "Prinsip-prinsip Total Quality Service" ada lima dimensi atau ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan yaitu : 1) Bukti langsung (*Tangible*), 2) Daya tanggap (*Responsiveness*). 3) Keandalan (*Reliability*). 4) Jaminan (*Assurance*). 5) Empati.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan tinjauan pustaka seperti yang telah diuraikan sebelumnya dapat diketahui bahwa proses pelayanan Administrasi Kependudukan telah ditindaklanjuti sesuai prosedur. Pelayanan Pencatatan Sipil tujuannya adalah *good governance* dan menuju tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga pelayanan yang diberikan lebih optimal. Pelayanan selanjutnya adalah evaluasi proses. Dalam evaluasi pelayanan publik, evaluasi ini merupakan bagian akhir dari proses kebijakan yang dipergunakan untuk mengetahui sebab-sebab kegagalan dan keberhasilan penerapan suatu pelayanan publik.

Kerangka pikir penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.



D. Definisi Konsep dan Operasional

1. Kebijakan publik menurut Carl J. Friedrich dalam bukunya (Kismartini, dkk 2012) adalah “suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah negara dan pembangunan bangsa”.
2. Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Kualitas dalam definisi strategis dinyatakan bahwa segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).
4. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
5. 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.

6. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
7. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
8. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap
9. Nomor Induk Kependudukan selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.
10. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
11. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
12. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana.

13. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada Instansi Pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
14. 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.
15. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
16. Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
17. Petugas Registrasi adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan kecaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis. Untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan penelitian kualitatif.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 2015).

Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 1992). Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000).

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang mempunyai peranan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, sampel sumber data dipilih secara purposive dan bersifat *snowball sampling*.

Adapun pihak-pihak yang menjadi sampel sumber data yaitu:

1. Kepala Dinas,
2. Kepala Bidang,
3. Kepala Seksi yang kaitannya dengan pelayanan,
4. Administrator = 1 orang
5. Verifikator = 2 orang
6. Operator di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang = 2 orang.

Sedangkan informan dari pihak masyarakat yang mendapatkan layanan administrasi kependudukan keseluruhannya berjumlah 10 orang, dan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sebanyak 8 orang dengan pemikiran bahwa mereka yang dipilih merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan mempunyai peranan langsung, dengan demikian diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Selanjutnya informan dari masyarakat sebanyak 10 orang tersebut ditentukan dengan memperhatikan tempat domisili dengan dua kriteria yaitu dari wilayah perkotaan, dan diluar wilayah perkotaan.

C. Alat

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer berupa, pedoman wawancara, studi dokumen dan pedoman observasi, sedangkan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder adalah berupa catatan-catatan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini ada 2 teknik yang dipakai . Kedua teknik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

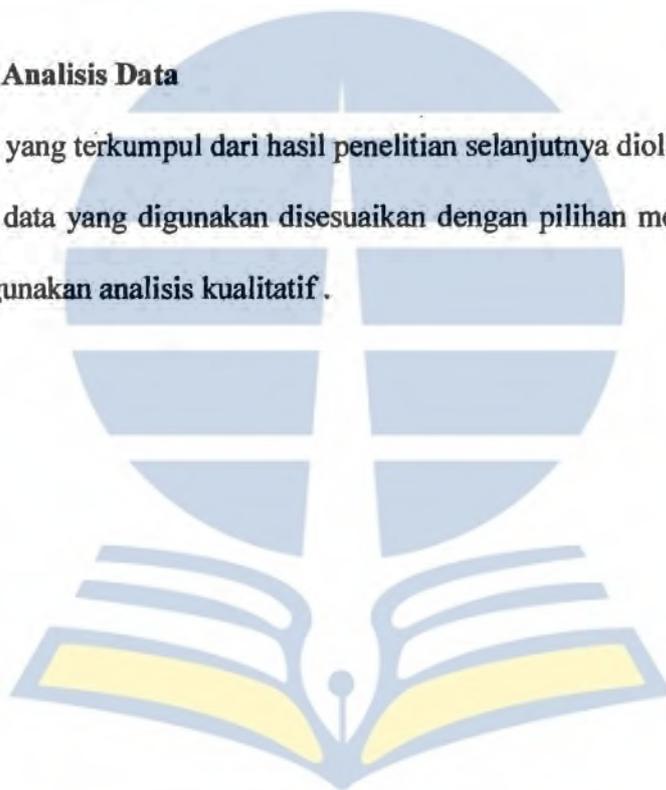
1. Wawancara (*interview*) yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk lebih mendalami responden secara spesifik yang dapat dilakukan dengan tatap muka ataupun komunikasi menggunakan alat bantu komunikasi, (Sugiyono, 2008) mengemukakan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dengan penjelasan :

- Wawancara terstruktur digunakan teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang, informasi apa yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara, selain membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.
- Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Teknik Dokumentasi, yaitu pengumpulan data langsung dari tempat penelitian, meliputi dokumen-dokumen yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, catatan-catatan, dan data-data yang relevan dengan penelitian (Riduwan, 2009). Metode dokumentasi biasanya sebagai penunjang metode lain untuk memperoleh data tambahan yang terkait dengan data utama. Namun tidak menutup kemungkinan penelitian dilakukan hanya dengan menggunakan metode dokumentasi saja.

E. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari hasil penelitian selanjutnya diolah dan dianalisis. Pengolahan data yang digunakan disesuaikan dengan pilihan metode penelitian, yaitu menggunakan analisis kualitatif.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang

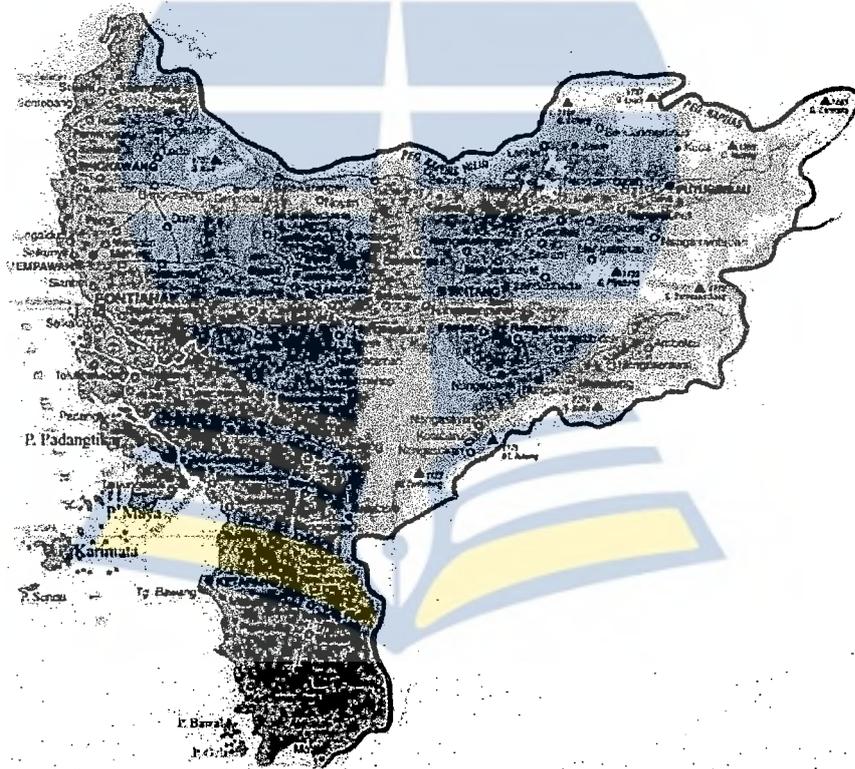
Kabupaten Sintang adalah salah satu kabupaten yang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat. Secara geografis terletak diantara 1°05' Lintang Utara - 0°46' Lintang Selatan dan 110°50' Bujur Timur - 113°20' Bujur Timur, sehingga dilalui oleh garis Khatulistiwa. Secara administratif batas wilayah Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kapuas Hulu dan Malaysia Timur (Serawak).
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Ketapang.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Kapuas Hulu.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Ketapang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi, Kabupaten Kapuas Hulu dan Kabupaten Sekadau.

Kabupaten Sintang memiliki luas wilayah terbesar ketiga di Provinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. yaitu 21.635,00 Km² atau 14,74% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat (146.760 Km²). Luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu 21.635 km² dengan wilayah terluas terdapat di Kecamatan Ambalau yaitu 6.386,40 km² atau sebesar 29,52 persen, sedangkan Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang terkecil luas wilayahnya yaitu 277,05 km² atau hanya sebesar 1,28 persen. Dari luas tersebut,

sebagian besar merupakan wilayah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75 km² atau 62,74 persen.

Sungai besar yang mengalir di Kabupaten Sintang terbagi atas dua, yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi yang merupakan urat nadi kehidupan perekonomian masyarakat. Gambar 4.1. Peta Propinsi Kalimantan Barat, dimana Kabupaten Sintang adalah salah satu dari Kabupaten yang ada di Propinsi Kalimantan Barat. Gambar 4.1. menunjukkan Peta Propinsi Kalimantan Barat, dimana Kabupaten Sintang adalah salah satu dari Kabupaten yang ada di Propinsi Kalimantan Barat.



Gambar 4.1 Peta Propinsi Kalimantan Barat
Sumber: dikbud kalbar provinsi Tahun 2015

Tabel 4.1
Luas Wilayah Kabupaten Sintang Tahun 2015

Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase
(1)	(2)	(3)
1. Sintang	277,05	9,83
2. Tempunak	1027,00	29,52
3. Sepauk	1825,70	4,33
4. Ketungau Hilir	1544,50	8,44
5. Ketungau Tengah	2182,40	4,75
6. Ketungau Hulu	2138,20	2,43
7. Dedai	694,10	1,28
8. Kayan Hilir	1136,70	3,21
9. Kayan Hulu	937,50	5,25
10. Serawai	2127,50	2,42
11. Ambalau	6386,40	1,42
12. Kelam Permai	523,80	7,14
13. Sungai Tebelian	526,50	10,09
14. Binjai Hulu	307,65	9,88
Kabupaten Sintang	21.635,00	100%

Sumber Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari, 2016

Secara administratif Kabupaten Sintang terdiri dari 14 kecamatan, 281 desa dan 6 kelurahan serta 636 dusun. Luas wilayah kecamatan tidak merata, bervariasi antara 1,28% – 29,52% terhadap luas kabupaten.

Berdasarkan *database* kependudukan tanggal 31 Desember 2015, penduduk Kabupaten Sintang sebanyak 399.832 jiwa yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 207.102 atau 52,98% jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 192.730 jiwa atau 51,08%. Jumlah kepadatan penduduk Kabupaten Sintang rata-rata hanya 19 jiwa per km². Persebaran penduduk Kabupaten Sintang tidak merata antara kecamatan satu dengan kecamatan yang lain. Kecamatan Sintang memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu 70.883 jiwa, Konsentrasi penduduk di Kecamatan Sintang terjadi karena kecamatan ini merupakan pusat kota

kabupaten sekaligus merupakan pusat kegiatan ekonomi. Sementara itu kecamatan Binjai Hulu memiliki jumlah penduduk terendah yaitu 12.878 jiwa

Tabel 4.2.
Distribusi Penduduk dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang Menurut Laporan Kecamatan Tahun 2015

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Sintang	39.162	37.273	76.435
2	Tempunak	15.989	14.690	30.679
3	Sepauk	26.956	24.685	51.841
4.	Ketungau Hilir	10.507	9.489	19.996
5.	Ketungau Tengah	14.242	12.971	27.213
6.	Ketungau Hulu	9.869	8.924	18.793
7.	D e d a i	13.933	13.042	26.975
8.	Kayan Hilir	12.813	11.824	24.637
9.	Kayan Hulu	12.095	11.850	23.945
10.	S e r a w a i	13.631	12.674	26.305
11.	A m b a l a u	7.980	7.256	15.236
12.	Kelam permai	8.446	7.859	16.305
13.	Sungai Tebelian	15.324	14.283	29.707
14.	Binjai Hulu	6.155	5.810	11.965
	Jumlah	207.102	192.730	399.832

Sumber : Laporan Kependudukan Kecamatan Januari, 2016

Jumlah penduduk tahun 2014 adalah 398.562 jiwa yang tersebar di seluruh Kabupaten Sintang. Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Sintang sangat bervariasi, ada yang menurun jumlah penduduknya dan ada pula yang meningkat, mengakibatkan pertumbuhan penduduk menjadi minus dan beberapa Kecamatan pertumbuhan penduduknya sangat tinggi. Walaupun data yang disampaikan tersebut sudah menggunakan data dari pelayanan atau melalui sistem SIAK, tetapi belum sepenuhnya valid, karena masih dalam tahap penyempurnaan data melalui penyusunan DP4 dan penerapan KTP el yang merupakan program strategis nasional yang diarahkan untuk meningkatkan Validitas dan Akurasi Data Penduduk. Faktor lain penyebab fluktuatifnya jumlah penduduk karena telah dilaksanakan

pemuktahiran data disemua Kabupaten/Kota yang telah dilaksanakan pada akhir tahun 2010 dan awal 2011 yang lalu, melalui proses pemuktahiran data penduduk ini dapat terdeteksi sebenarnya jumlah penduduk, selama ini banyak penduduk yang tercatat ganda atau bahkan belum tercatat, menyebabkan penduduk bertambah dan dapat pula menyebabkan jumlah penduduk menjadi berkurang.

Angka Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang rata-rata 0,53 persen pada tahun 2014. Dapat dilihat dari data angka laju pertumbuhan penduduk yang terdapat di tabel 4.3. dari data tersebut maka dapat dilihat bahwa Kecamatan Sintang memiliki pertumbuhan penduduk tertinggi sebesar 4,53 persen, diikuti Kecamatan Sepauk sebesar 2,28 persen, Kecamatan Ketungau Hilir 2,19 persen, Kecamatan Sungai Tebelian 1,96 persen, sedangkan laju pertumbuhan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Kelam Permai yaitu minus 0,36 persen. Data ini dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3

Angka Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2014

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK 2013	JUMLAH PENDUDUK 2014	LAJU PERTUBUHAN PENDUDUK 2013/2014
1	Sintang	70.295	73.551	4,53
2	Tempunak	28.779	28.941	0,56
3	Sepauk	49.987	51.138	2,28
4	Ketungau Hilir	21.123	21.591	2,19
5	Ketungau Tengah	28.960	28.471	-1,70
6	Ketungau Hulu	21.065	20.765	-1,43
7	Dedai	28.547	28.799	0,88
8	Kayan Hilir	26.900	26.013	-3,35
9	Kayan Hulu	24.573	23.477	-4,56
10	Serawai	22.637	21.856	-3,51
11	Ambalau	14.661	14.262	-2,76
12	Kelam Permai	17.192	17.254	0,36
13	Sungai Tebelian	29.733	30.321	1,96
14	Binjai Hulu	12.019	12.123	0,86
Kabupaten Sintang		396.471	398.562	0,53

Sumber : Data base SIAK Didukcapil Kab. Sintang, Tahun 2014

Faktor tingginya pertumbuhan penduduk ini adalah disebabkan oleh beberapa faktor, dapat pula karena adanya proses pemuktahiran data, faktor kelahiran dan kematian, juga disebabkan oleh adanya proses mobilitas penduduk (pindah datang penduduk) yang cukup tinggi seperti di Kecamatan Sintang dan Kecamatan lainnya, melonjaknya jumlah penduduk ini karena Kecamatan tersebut merupakan penerima program transmigrasi, dapat menyebabkan penambahan jumlah penduduknya menjadi tinggi, disamping itu juga terjadi pindah datang penduduk karena alasan mata pencaharian yaitu dengan dibukanya perkebunan-perkebunan.

Hal ini dapat terjadi sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang mobilitas penduduk berdasarkan UU Nomor 52 Tahun 2010 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga yang menyebutkan Kebijakan Mobilitas penduduk sebagaimana dimaksud pasal 33 dilaksanakan dengan menghormati hak penduduk untuk bebas bergerak, berpindah, dan bertempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jika dikaitkan dengan jumlah penduduk dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan didalam satu wilayah. Kepadatan penduduk (Density Rasio) Kabupaten Sintang tahun 2015 rata-rata mencapai 19 jiwa/km², artinya setiap kilometer dihuni oleh 19 jiwa. Kecamatan Sintang merupakan kecamatan terpadat yakni 256 (dua ratus lima puluh enam) jiwa/Km² diikuti kecamatan Sungai Tebelian yaitu 63 (enam puluh tiga) Jiwa/km², Binjai Hulu yakni 42 (empat puluh dua) jiwa/km². sedangkan Kecamatan Ambalau tingkat kepadatan terendah yaitu 2 (dua) jiwa/km². Kecamatan Ambalau adalah Kecamatan yang paling luas wilayahnya dan

juga merupakan Kecamatan yang paling jauh jaraknya dari Ibu Kota Kabupaten Sintang. Faktor inilah salah satu yang menjadi penyebab tingkat kepadatan yang paling rendah apabila dibandingkan dengan Kecamatan yang lain.

Dengan memperhatikan kepadatan penduduk yang cukup pesat dan ditambah dengan penduduk yang datang dari luar Kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sintang perlu membuat kebijakan pengendalian dan persebaran penduduk dengan tetap memperhatikan rencana tata ruang kota, daya dukung dan daya tampung lingkungan sehingga dampak negatif pertumbuhan penduduk terhadap daya dukung maupun daya tampung lingkungan baik fisik maupun sosial dapat diminimalisir.

Tabel 4.4
Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015

NO.	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	LUAS WILAYAH	KEPADATAN
1	Sintang	76.435	277	256
2	Tempunak	30.679	1027	29
3	Sepauk	51.641	1826	28
4	Ketungau Hilir	19.996	1545	15
5	Ketungau Tengah	27.213	2182	14
6	Ketungau Hulu	18.793	2138	10
7	Dedai	26.795	694	36
8	Kayan Hilir	24.637	1137	24
9	Kayan Hulu	23.945	938	28
10	Serawai	26.305	2128	10
11	Ambalau	15.236	6386	2
12	Kelam Permai	16.305	524	32
13	Sungai Tebelian	29.707	527	63
14	Binjai Hulu	11.965	308	42
Kabupaten Sintang		399.832	21.635	589

Sumber : Data Base SIAK Disdukcapil Kab. Sintang Januari 2016

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah satuan kerja perangkat daerah yang merupakan hasil dari pengembangan Kantor Kependudukan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Sintang telah menetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang.

Peraturan Daerah tersebut kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Sintang 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 Kabupaten Sintang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Sintang melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya.

Menurut Pasal 5 Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2008 tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

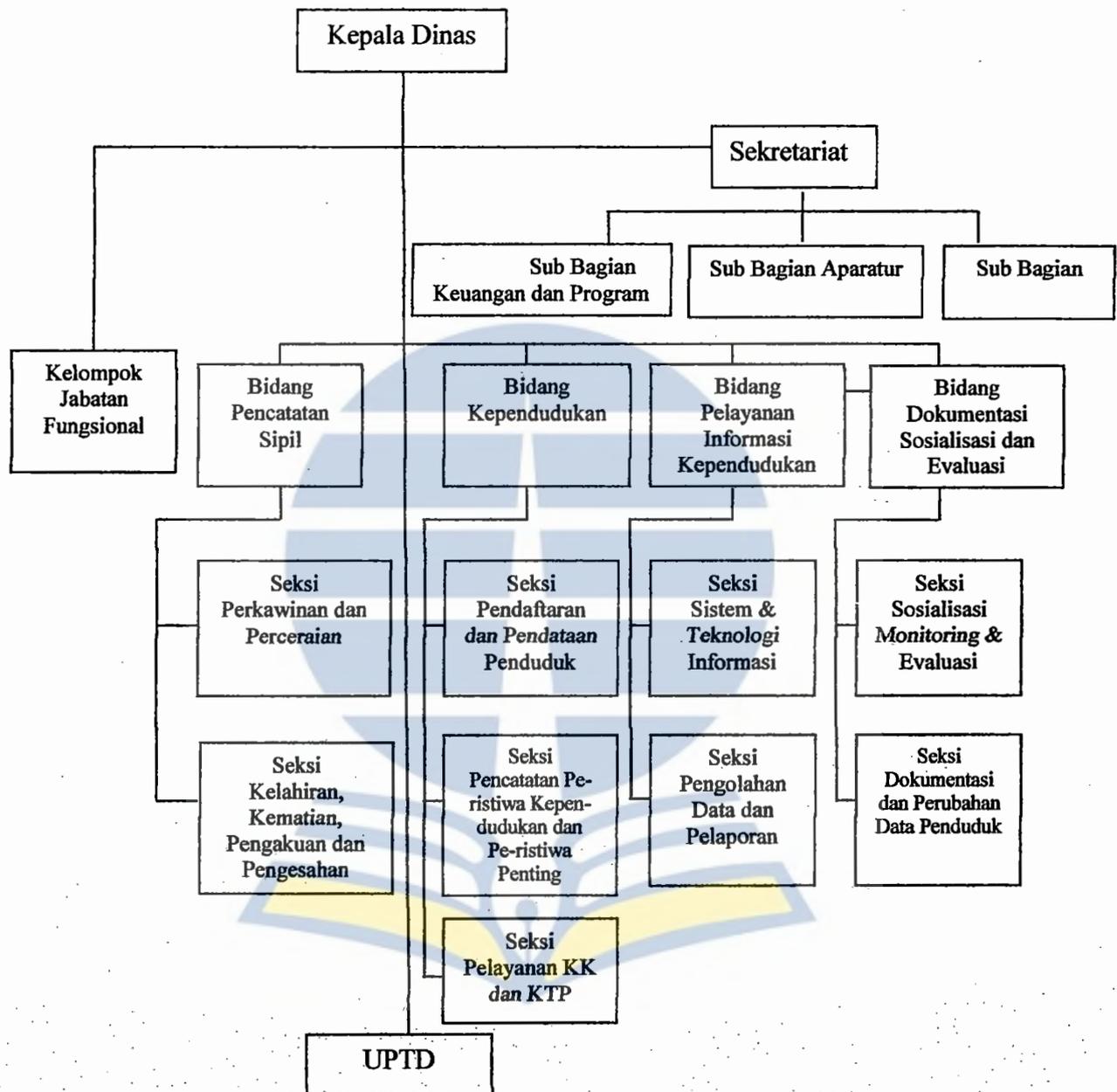
- b. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten;
- f. Penerbitan dokumen kependudukan;
- g. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. Pembinaan UPTD di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- i. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, humas dan arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Evaluasi dan laporan pelaksanaan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- l. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- m. Penyusunan penetapan kinerja Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- n. Penyusunan analisa jabatan;
- o. Penyusunan pengawasan melekat;

- p. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2008 bahwa Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Keuangan dan Program;
 - 2) Sub bagian Aparatur dan Umum;
 - 3) Sub Bagian Perlengkapan;
- c. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :
 - 1) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - 2) Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak;
- d. Bidang Kependudukan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Pendaftaran dan Pendataan Penduduk;
 - 2) Seksi Pencatatan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
 - 3) Seksi Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
- e. Bidang Pelayanan Informasi Kependudukan terdiri dari :
 - 1) Seksi Sistem dan Teknologi Informasi;
 - 2) Seksi Pengolahan Data dan Pelaporan;
- f. Bidang Dokumentasi, Sosialisasi dan Evaluasi, terdiri dari :
 - 1) Seksi Dokumentasi dan Perubahan Data Penduduk;
 - 2) Seksi Sosialisasi Monitoring dan Evaluasi;
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada Gambar 4.2. tersebut:



Gambar 4.2

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

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi didukung Aparatur Sipil Negara pada tahun 2015 sebanyak 47 orang dan tenaga honorer sebanyak 14 orang.

Tabel 4.5
Pegawai dan Tenaga Honorer Tahun 2015

NO	ESELON / NON ESELON	PENDIDIKAN						GOLONGAN			
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	IV	III	II	I
1	II	1						1			
2	III	3	2					5			
3	IV		9		2				12		
4	NON ESELON		12	3	15				13	16	
5	TENAGA HONORER		5	4	5						

Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016.

Tabel 4.6
Pegawai dan Tenaga Honorer Tahun 2014

NO	ESELON / NON ESELON	PENDIDIKAN						GOLONGAN			
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	IV	III	II	I
1	II	1						1			
2	III	3	2					5			
3	IV		9		2				12		
4	NON ESELON		12	2	15				13	15	
5	TENAGA HONORER		5	4	5						

Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah
"Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk

Berkualitas Tahun 2015". Visi ini dimaksudkan untuk menciptakan kepedulian dan peran serta masyarakat dalam melaporkan susunan anggota keluarganya guna mendapatkan identitas/dokumen penduduk dari setiap perubahan status atau peristiwa yang dialami dengan tetap waktu, prosedur, cepat, murah dan memuaskan dengan menggunakan teknologi informasi secara *online* dan *realtime*.

Upaya untuk mencapai visi tersebut ada 5 misi yang harus diemban yaitu :

- a. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan penduduk untuk menghimpun data kependudukan, penerbitan identitas dan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- b. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
- c. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi kepada kesejahteraan penduduk.
- d. Merumuskan pengembangan kebijakan kependudukan yang serasi, selaras, seimbang antara jumlah penduduk/pertumbuhan, kualitas dan persebaran dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan.
- e. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan, kependudukan dan peran serta masyarakat dalam Administrasi Kependudukan guna perlindungan sosial dan hak-hak penduduk.

Upaya yang dilaksanakan untuk mencapai visi dan misi tersebut serta dalam rangka mendukung pelaksanaan implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Sintang ditetapkan suatu program dan kegiatan. Program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2009 adalah Program Penataan Administrasi Kependudukan dengan kegiatan meliputi :

- a. Pembangunan dan pengoperasian SIAK terpadu.
- b. Pengelolaan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan.
- c. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan.
- d. Pengembangan *database*.
- e. Sosialisasi kebijakan kependudukan.
- f. Pengelolaan dokumentasi administrasi kependudukan

C. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut *stelsel* aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang dan/atau keluarganya.

Pendaftaran penduduk bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk dan mendapatkan data yang mutakhir benar dan lengkap. Pendaftaran penduduk di Kabupaten Sintang dilaksanakan oleh Instansi Pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang daerah tugasnya

meliputi tempat domisili atau tempat tinggal. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam pendaftaran penduduk meliputi pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, penerbitan KK (Kartu Keluarga), penerbitan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan pendaftaran peristiwa kependudukan.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk di Kabupaten Sintang, akan diuraikan sebagai berikut. Pencatatan Biodata Penduduk adalah keterangan yang berisi elemen data tentang jati diri, informasi dasar serta riwayat perkembangan dan perubahan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami seseorang.

Penduduk warga Kabupaten Sintang wajib melapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang melalui RT, Kepala Desa/Lurah dan Camat untuk dicatat biodatanya. Begitu juga dengan Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah, Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang untuk dicatat biodatanya.

Pencatatan biodata penduduk dilakukan sebagai dasar pengisian dan pemutakhiran biodata penduduk yang tersimpan dalam *database* kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Pencatatan biodata penduduk ini dilaksanakan secara berjenjang dari tingkat desa/kelurahan sampai pada tingkat kabupaten.

Pencatatan biodata penduduk di desa/kelurahan dilakukan dengan tata cara: Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk Warga Negara Indonesia (WNI) . Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian

Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk. Kepala Desa/Lurah menandatangani Formulir Isian Biodata dan petugas registrasi menyampaikan Formulir Isian Biodata Penduduk kepada Camat.

Pencatatan biodata penduduk di kecamatan, dilakukan dengan tata cara: petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk. Camat mengesahkan dengan menandatangani Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk Warga Negara Indonesia (WNI). Petugas registrasi menyampaikan Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk WNI kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai dasar untuk melakukan perekaman data dan penerbitan dokumen biodata penduduk.

Penerbitan dokumen biodata penduduk Warga Negara Indonesia oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dilakukan dengan cara: petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk WNI serta merekam ke dalam *database* kependudukan untuk mendapatkan NIK. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menerbitkan dan menandatangani dokumen biodata penduduk setelah yang bersangkutan mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Berikut ini Jenis dan Persyaratan Pencatatan Biodata Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang kami sajikan pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7
Jenis dan Persyaratan Pencatatan Biodata Penduduk di Kabupaten Sintang

No	Pencatatan Biodata Penduduk	Persyaratan	Keterangan
1	Pencatatan biodata penduduk WNI.	a. Surat Pengantar dari RT dan Kepala Desa/Lurah. b. Dokumen Kependudukan yang dimiliki antara lain: 1. Kutipan Akta Kelahiran 2. Ijazah atau Surat Tanda Tamat Belajar. 3. Kartu Keluarga. 4. Kartu Tanda Penduduk. 5. Kutipan Akta Perkawinan/ Kutipan Akta Nikah, atau 6. Kutipan Akta Perceraian	Dan disertai dengan Surat Pengantar dari Desa/ Lurah. Dalam pencatatan biodata penduduk sering tidak lengkap melampirkan dokumen kependudukan yang telah ada sehingga sering terjadi ketidaksesuaian biodata penduduk dengan dokumen yang ada.
2	Pencatatan biodata bagi W N I yang datang dari luar negeri karena pindah ke Kabupaten Sintang	Paspor, atau Dokumen pengganti paspor.	Sejakdi SIAK belum pernah dilakukan pencatatan WNI yang pindah datang dari Luar Negeri.
3	Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas.	Paspor; Kartu Izin Tinggal Terbatas; dan Buku Pengawasan Orang Asing.	belum pernah dilakukan pencatatan Orang Asing yg memiliki Izin Tinggal Terbatas.
4	Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.	Paspor, Kartu Izin Tinggal Tetap; dan Buku Pengawasan Orang Asing.	Belum pernah dilaksanakan pencatatan Orang Asing yg memiliki Izin Tinggal Tetap.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sintang Januari 2016

Pencatatan biodata Orang Asing, dilakukan dengan tata cara: Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Orang Asing Tinggal Terbatas. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Orang Asing Tinggal Tetap, dengan melampirkan Paspor Dokumen pengganti paspor, Surat Izin Tinggal Terbatas, Kartu Izin Tinggal Tetap, dan Buku Pengawasan Orang Asing. Petugas registrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi dan validasi data penduduk yang ada pada Formulir Pendaftaran Biodata.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dalam hal pencatatan biodata penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tidak selalu disertai Surat Pengantar dari RT dan Kepala Desa serta Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk WNI hanya diketahui dan disahkan oleh Kepala Desa/Lurah tanpa disahkan oleh Camat, khususnya untuk daerah tertentu. Hal ini belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Alasan Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk WNI tersebut tidak disahkan oleh Camat karena letak geografis antara pusat pemerintahan desa dengan ibu kota kecamatan jauh dibandingkan dengan letak ibu kota kabupaten sehingga bagi penduduk yang ingin mencatatkan biodatanya langsung menuju ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tanpa melalui ibu kota kecamatan mereka.

Pengisian Formulir Isian Biodata Penduduk Untuk WNI sering tidak berdasarkan pada dokumen kependudukan dan tidak melampirkan dokumen kependudukan yang dimiliki antara lain: Kutipan Akta Kelahiran, Ijazah atau Surat Tanda Tamat Belajar, KK, KTP, Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Nikah,

atau Kutipan Akta Perceraian saat penduduk melakukan pencatatan biodatanya, sehingga kadang terjadi ketidak sesuaian antara biodata yang terekam dalam *database* kependudukan dengan dokumen kependudukan lainnya. Hal tersebut menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya data penduduk yang akan digunakan oleh pemerintah sebagai bahan pengambilan kebijakan dan perencanaan pembangunan.

D. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam pemenuhan hak penduduk, terutama dibidang Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana. Pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang pencatatan sipil masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membeda-bedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan produk Kolonial Belanda. Penggolongan penduduk dan pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kondisi tersebut mengakibatkan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar sebab sumber data kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi, serta terbatasnya cakupan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu sistem administrasi kependudukan yang utuh dan optimal.

Kondisi sosial dan administratif seperti dikemukakan di atas tidak memiliki sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan Administrasi Kependudukan. Kondisi itu harus diakhiri dengan pembentukan suatu sistem

Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional. Kondisi tersebut diatas menjadi dasar pertimbangan perlunya membentuk Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi dibidang Administrasi Kependudukan. Salah satu hal penting adalah pengaturan mengenai penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas Penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan.

Sebagai kunci akses pelayanan kependudukan, NIK dikembangkan kearah identifikasi tunggal bagi setiap penduduk. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia dan berkait secara langsung dengan seluruh Dokumen Kependudukan. Untuk Penerbitan NIK, setiap penduduk wajib mencatatkan biodata penduduk diawali dengan pengisian formulir biodata penduduk di desa/kelurahan secara benar. NIK wajib dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan, baik dalam pelayanan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil, serta sebagai dasar penerbitan berbagai dokumen yang ditetapkan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi

kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan penenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Pelaksanaan administrasi kependudukan sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan diarahkan dengan maksud yaitu:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional, regional dan lokal mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta tingkat lokal;
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Sedangkan tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan status hak sipil;
3. Menyediakan data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumus kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional;
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 berbunyi yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian

kegiatan penataan dan penerbitan 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.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena sudah pasti akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Kondisi sosial dan administratif seperti yang dikemukakan di atas tidak memiliki sistem *database* kependudukan yang menunjang pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi itu harus diakhiri dengan pembentukan suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu pada tabel 4.8 dibawah ini, begitu juga dengan jenis pelayanan yang akan peneliti analisis ada pada tabel 4.9.

Tabel 4.8
Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang

No	Jenis Pelayanan yang diberikan
1.	<p>Dokumen Kependudukan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Biodata Penduduk; b. KK (Kartu Keluarga); c. KTP (Kartu Tanda Penduduk); d. Surat Keterangan Kependudukan; e. Akta Pencatatan Sipil.
2.	<p>Surat keterangan kependudukan, meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan pindah; b. Surat keterangan pindah datang; c. Surat keterangan pindah ke luar negeri; d. Surat datang dari luar negeri; e. Surat keterangan tempat tinggal; f. Surat keterangan kelahiran; g. Surat keterangan lahir mati; h. Surat keterangan pembatalan perkawinan; i. Surat pembatalan perceraian; j. Surat keterangan kematian; k. Surat keterangan pengangkatan anak; l. Surat keterangan pelepasan Kewarganegaraan Indonesia; m. Surat keterangan pengganti Tanda Identitas; dan n. Surat keterangan pencatatan sipil.

*Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
 Januari 2016.*

Tabel 4.9
Jenis Pelayanan yang dianalisis Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang.

No	Jenis Pelayanan yang dianalisis
1.	Dokumen Kependudukan meliputi : a. KTP (Kartu Tanda Penduduk); b. Akta Kelahiran.

Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik, sedangkan elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Dalam hal ini menurut (Tjiptono, 2000) dalam bukunya "Prinsip-prinsip Total Quality Service" ada lima dimensi dan indikato-indikator atau ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung dalam (Tjiptono, 1995) adalah " bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastik). Sedangkan menurut (Kotler, 1997) mengungkapkan bahwa

bukti langsung adalah “fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional”.

Membangun suatu pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kondisi ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Definisi bukti langsung (*Tangible*) dalam (Lupiyoadi, 2001) yaitu merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh : gedung, gudang dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen dalam hal ini masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pentingnya dimensi *Tangible* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan kualitas jasa. Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Menurut warga dari desa Nanga Serawai Kecamatan Serawai, salah seorang dari masyarakat yang kami wawancarai, mengatakan ruangan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, penataan dan kebersihan kantor sudah cukup baik, hanya saja perlu penambahan lagi beberapa buah meja, sehingga masyarakat tidak mengantri terlalu lama untuk mengisi dan menandatangani formulir-formulir pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan demikian kami tidak terlalu lama berurusan disini, karena sebagian besar masyarakat yang mengajukan permohonan ini adalah berasal dari Kecamatan-kecamatan yang jauh.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, diperlukan adanya penambahan atau pengadaan beberapa buah meja, serta kebersihan harus tetap dijaga, karena masyarakat yang datang sebagian besar berasal dari kecamatan yang jauh, dimana akses jalan masih banyak yang belum beraspal. Oleh karena itu petugas kebersihan harus senantiasa memperhatikan kebersihan kantor dan menyediakan tempat sampah lebih banyak lagi dengan demikian akan membantu kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

...Aduh ramai ni ngantrinya, mana loket pembayaran berdekatan dengan loket legalisir lagi, jadinya semakin ramai, cobalah loket pembayaran dan loket legalisir jangan berdekatan. Biar kita enak dan tidak berdesak-desakan kayak gini. Kata salah seorang Bidan dari rumah bersalin swasta yang kami temui pada waktu pembayaran di loket.

Gambaran tersebut di atas jelas kaitannya dengan indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan, yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, yaitu untuk kedepannya bagaimana mengatur tempat loket pembayaran dan loket legalisir agar tidak berdampingan, dengan demikian terciptalah kenyamanan baik itu bagi petugasnya maupun bagi pemohon (pengguna pelayanan).

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang kami temui terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan, menurut Beliau ini adalah masukan, dan menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, kedepannya akan mengatur penempatan loket pelayanan dan loket legalisir agar tidak berdekatan, dengan demikian masyarakat yang berurusan merasa nyaman, begitu juga dengan petugas loket legalisir dan bendahara penerimaan, akan merasa tenang karena masyarakat akan tahu dimana mereka harus berurusan. Menurut Kepala Dinas, kenyamanan dan kemudahan masyarakat selaku pengguna layanan sangat diutamakan.

Hasil wawancara kami terhadap beberapa informan mengenai bukti langsung yang mereka temui pada saat Pelayanan Administrasi Kependudukan kami sajikan pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel. 4.10
Pernyataan dari Informan tentang Bukti Langsung Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

NO	Bukti Langsung Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik	Jawaban dari Hasil Penelitian		
		Tidak memuaskan	Belum memuaskan	Memuaskan
1	Bagaimanakah penampilan petugas dalam melayani pelanggan			Memuaskan
2	Bagaimanakah Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan		Belum memuaskan	
3	Bagaimanakah Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan		Belum memuaskan	
4	Bagaimanakah Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan			Memuaskan

Sumber Hasil Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 di atas, dapat dikatakan bahwa secara umum Bukti Langsung Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, belumlah semuanya memuaskan. Oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi, terutama penampilan petugas/aparat, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan maupun kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Dalam kaitanya dengan bukti fisik adalah penampilan fisik pelayanan, pegawai dan komunikasi, yang akan memberikan warna dalam pelayanan, seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*).

Menurut (Lupiyoadi, 2001) daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu “suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan”.

Sedangkan menurut (Tjiptono, 1995) daya tanggap adalah “keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap”. Dengan demikian Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan secara langsung pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi keterlambatan dalam penerbitan dokumen yang diperlukan, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kesalahan tersebut dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen (masyarakat). Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan (pegawai) dalam melayani masyarakat, kecakapan pegawai dalam melayani masyarakat dan penanganan keluhan masyarakat.

Hasil wawancara kami dengan informan yaitu Kepala Desa dari Desa Nanga Ambalau Kecamatan Ambalaun yang sangat kecewa dengan lamanya proses penerbitan KTP Elektronik, "Saya sudah rekaman dua minggu yang lalu, janjinya dua minggu setelah rekaman KTP Elektronik dapat diambil mana buktinya.....tetapi kenyataannya sampai sekarang belum tercetak, alasannya blangko KTP Elektronik persediaannya sudah habis (belum dikirim dari Pusat). Pada hal saya datang jauh-jauh dari Desa Nanga Ambalau sana. Lumayan....Biaya datang kesini cukup mahal".

Gambaran diatas terlihat jelas bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang keterlambatan yang berkaitan dengan waktu tunggu dalam proses penerbitan KTP Elektronik yang disebabkan karena blangko kosong (stok habis) sedangkan mayoritas masyarakat yang datang jauh-jauh, membuang waktu dan biaya dengan sia-sia akan sangat kecewa apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh Kepala Bidang Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Kami menyadari kekurangan kami, seharusnya kami harus cepat dan tanggap untuk mengantisipasi ketersediaan blangko KTP Elektronik. Yang perlu diketahui pengadaan Blangko KTP El itu bukan kewenangan kita, melainkan kewenangan Kementerian Dalam Negeri. Untuk kedepannya kami berusaha akan berusaha melayani masyarakat semampu kami, dengan menyediakan Blangko KTP Elektronik sesuai kebutuhan agar stoknya tidak akan kosong lagi. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat.

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap msyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap

dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Bila hal ini terpenuhi maka masyarakat akan merasa puas sebagai pengguna jasa.

Lain halnya dengan seorang Informan dari Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang, yang kami temui dia sangat bersyukur “ Alhamdulillah Akta Kelahiran anak saya, yang salah penulisan Tanggal lahir ingin minta dibetulkan sesuai Ijazah SD, SMP dan SMA sudah selesai dan dapat diambil. Padahalsaya wanti-wanti jangan-jangan agak lama prosesnya pada hal anak saya mau daftar di Polwan seminggu lagi. Tapi ternyata Petugasnya tepat waktu dalam menyelesaikan permohonan saya”. Saya sangat senang.....

Dalam menanggapi beberapa masalah keluhan dari masyarakat, kami temui Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang kami wawancarai bahwa “Semua Petugas disini akan berupaya bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan, yang penting dokumen atau persyaratan-persyaratan semuanya sudah terpenuhi sesuai prosedur, dan pada intinya data yang ada pada kartu keluarga sudah benar (valid) sesuai dengan dokumen yang dimiliki sebelumnya seperti Ijazah, Buku Nikah dan dokumen lainnya dengan demikian agar semua keluhan dapat diatasi. Hanya masalahnya kadang-kadang masyarakat dalam mengisi Formulir tidak teliti dengan data yang sudah dimiliki sebelumnya, hal ini kadang-kadang terjadi karena masyarakat yang membuat dokumen Akta Kelahiran tidak datang langsung melainkan melewati petugas desa atau bidan penolong kelahiran.

Tabel. 4.11

Frekwensi tingkat kesalahan /kekeliruan yang dilakukan oleh petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan berdasarkan pernyataan dari informan

No	Kesalahan/kekeliruan dalam memberikan pelayanan	Hasil Penelitian		
		Sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
1.	Kesalahan cetak		Kadang-kadang	
2.	Kesalahan dalam menentukan biaya administrasi			Tidak pernah
3.	Meminta uang di luar biaya yang ditentukan			Tidak pernah
4.	Kesalahan dalam menyampaikan informasi pelayanan		Kadang-kadang	
5.	Kehabisan stok blangko		Kadang-kadang	

Sumber Hasil Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 yang tersaji di atas, dapat dijelaskan bahwa, secara umum Daya tanggap atau kesalahan/kekeliruan Petugas/Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih pernah terjadi, meskipun frekwensinya jarang seperti kekurangan blangko-blangko baik itu KTP El maupun Blangko Kartu KK dan blangko permohonan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seyogyanyalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang harus mengantisipasi sedini mungkin, sehingga hal tersebut tidak terjadi.

3. Keandalan (*Reliability*).

Keandalan dalam (Lupiyoadi, 2001) adalah “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja

harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Sedangkan menurut (Tjiptono, 1995) secara singkat mendefinisikan kehandalan adalah “kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dari wawancara kami dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang beliau menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur pelayanan selama maksimum 14 (empat belas) hari kerja. Itupun jika tidak ada hambatan dengan jaringan maupun peralatan elektronik yang lain. Akan tetapi menurut beliau, kami akan berusaha mengupayakan secepat mungkin apabila tidak ada kendala, biasanya sepuluh hari sudah bisa diambil yang penting berkas yang diajukan sudah diisi dengan benar dan lengkap. Bahkan menurut beliau jika ada keperluan mendesak seperti untuk sekolah, melamar pekerjaan, untuk berobat, untuk haji atau Umroh secepatnya kami usahakan, bisa 2 atau 3 hari sudah bisa diambil.

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan petugas/aparatur untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan masyarakat akan menurun bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi keandalan (*Reliability*) ini merupakan kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat pula.

Informan dari Desa Manis Raya Kecamatan Sepauk, yang kami temui menyatakan “ Pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur yaitu sebelum 14 (empat belas) hari kerja pengurusan Akta Kelahiran milik anak saya sudah bisa diambil, hanya saja waktu pendaftaran dulu saya agak lama mengantri, hal ini disebabkan kurangnya tenaga Pegawai

yang melayani di loket baik pada waktu pendaftaran maupun pada waktu pengambilan”.

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dari hasil wawancara kami dengan warga Desa Manis Raya tersebut, yaitu lama menunggu (antrian) diloket pada waktu pendaftaran dan pengambilan administrasi kependudukan, hal ini disebabkan kurangnya tenaga pegawai yang bertugas di loket pelayanan. Permasalahan ini sudah barang tentu menyebabkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu pekerjaan. Dari segi kualitasnya perlu peningkatan SDM melalui pendidikan/pelatihan baik formal maupun non formal. Kedisiplinan pegawai baik jam masuk, maupun jam pulang sangat menentukan kualitas pelayanan. Berikut hasil penelitian kami mengenai jam masuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel. 4.12
Jadwal masuk kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang

No	Jadwal masuk kerja dan jadwal pulang kerja	Hasil Penelitian		
		Sering	Kadang- kadang	Tidak Pernah
1.	Masuk antara jam 7.30 – jam 8.30.	Sering		
2.	Masuk antara jam 8.30 – jam 9.00		Kadang- kadang	
3.	Pulang antara jam 14.30 – jam 15.00		Kadang- kadang	
4.	Pulang antara jam 15 – jam 16.	Sering		

Sumber Hasil Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.12 di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, cukup memuaskan. Hal ini terungkap pada tabel diatas, yaitu pegawai sudah mematuhi jam kerja baik jam masuk maupun jam pulang.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut (Tjiptono, 1995) secara singkat mendefinisikan jaminan adalah “mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan”. Sedangkan (Kotler, 1997) berpendapat bahwa jaminan adalah “pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan”.

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat dalam menerima pelayanan yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi publik terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia pelayanan. Komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi petugas/aparatur yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki petugas/aparatur untuk memberikan pelayanan.

Menurut informan dari desa Kebong Kecamatan Kelay Permai kami merasa puas dengan adanya transparan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang atas biaya yang harus kami bayar, karena keterlambatan pengajuan berkas Administrasi Kependudukan yaitu pembuatan Akta Kelahiran Anak. Sebenarnya jika kami tidak terlambat tidak dipungut biaya (gratis). Tapi tidak apalah karena sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang itupun tidak terlalu besar dan uangnya pun untuk pembangunan Kabupaten Sintang.

Pembicaraan saya dengan informan diatas, bahwa masyarakat tidak keberatan atas denda administrasi yang dipungut, karena masyarakat sudah mengetahui dengan peraturan tersebut berkat sosialisasi selama ini baik itu berupa, spanduk-spanduk, maupun brosur-brosur. Yang penting kualitas pelayanan baik dan tepat waktu, serta bebas dari kesalahan (masyarakat mendapat jaminan).

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, secara periodik memberikan pertanggung jawaban kepada Bupati Sintang. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggung jawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Bendahara Penerimaan yang saya temui bahwa "Setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kas Daerah Kabupaten Sintang (Bank Pembangunan Daerah) Cabang Sintang, dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Bupati, Dinas Pendapatan Daerah dan Dinas Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sintang.

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi petugas layanan. Aspek ini adalah salah satu dari aspek yang paling diharapkan oleh masyarakat. Petugas yang ramah tentunya akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.

Berikut ini hasil wawancara dengan beberapa informan terhadap dimensi jaminan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang pada tabel 4.13.

Tabel. 4.13

Jaminan Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

No	Jenis Pelayanan yang diberikan	Waktu Pelayanan		
		3 – 5 hari	1 - 2 minggu	Lebih dari 2 minggu
1	Pembuatan Surat Keterangan (SUKET) KTP sementara	✓		
2	Pembuatan KTP Elektronik			✓
3	Pembuatan Akta Kelahiran		✓	

Sumber Hasil Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.13 di atas, dapat dikatakan bahwa secara umum Jaminan (*Assurance*) waktu yang dijanjikan oleh Petugas/Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dalam menyelesaikan pembuatan KTP dan Akta Kelahiran sudah sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur, hal ini terbukti dari hasil Penelitian kami di lapangan dan sebagian besar informan cukup puas dengan jaminan yang dijanjikan, karena hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan janjinya.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati menurut (Lupiyoadi, 2001) adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh petugas/aparatur untuk memberikan perhatian yang tulus kepada penerima pelayanan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan masyarakat sebagai pemohon. Dengan demikian komponen dari dimensi Empati ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Pemerintah selaku penyedia pelayanan publik.

Menurut (Tjiptono, 1995) empati didefinisikan secara singkat adalah “kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami keinginan masyarakat.

Sangat disayangkan dari yang peneliti dengar dan melihat secara langsung, yaitu salah seorang petugas pelayanan melayani pemohon/pelanggan dengan diskriminatif (*membeda-bedakan*). Ada pemohon yang baru memasukkan berkas pengajuan perbaikan Kartu Keluarga, kok besoknya bisa selesai dan sudah bisa diambil, janji petugas pelayanan yang saya dengar. Hal ini saya tanyakan mengapa hal ini bisa secepat itu bisa diambil, menurut petugas tersebut, dia (pemohon) adalah seorang pejabat, karena itu diprioritaskan.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, masih ada yang memperlakukan pemohon dengan istimewa dengan alasan seorang pejabat, seyogyanya hal ini tidak terjadi karena bertentangan dengan dimensi jaminan dimana salah satu indikatornya adalah petugas seharusnya

melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Oleh karena itu hal ini sangat disayangkan. Berikut ini hasil wawancara dengan beberapa informan terhadap dimensi jaminan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang pada tabel 4.14.

Tabel 4.14
Pernyataan dari Informan mengenai sikap Petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan

No	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Hasil Penelitian		
		Ya	Kadang-kadang	Tidak
1	Apakah petugas mendahulukan kepentingan pemohon	✓		
2	Apakah petugas melayani dengan sikap ramah	✓		
3	Apakah petugas melayani dengan sikap sopan santun	✓		
4	Apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif		✓	
5	Apakah petugas melayani dan menghargai setiap pemohon	✓		

Sumber Hasil Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan data sebagaimana tersebut diatas, beberapa informan yang saya wawancarai bahwa sebagian besar Petugas/Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dalam memberikan pelayanan sudah cukup ramah, dengan sikap sopan santun dan menghargai setiap pemohon. Akan tetapi hanya ada sebagian kecil yang merasa perlu ditingkatkan lagi, terutama petugas harus senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dan petugas harus melayani dengan tidak diskriminatif, dengan demikian pengguna jasa pelayanan akan merasa puas. Masyarakat sangat

mengharapkan petugas sering (jemput bola) turun kelapangan memberikan pelayanan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Umumnya yang sering muncul dimata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme. Dengan demikian untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Untuk lebih jelas tentang pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sintang pada penjelasan berikut ini.

a. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga yang disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Jika data penduduk belum terekam dalam database, maka dilakukan melalui pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk dalam aplikasi SIAK

(Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk diterbitkan NIK (Nomor Induk Kependudukan).

Penduduk Warga Negara Indonesia berdomisili di Kabupaten Sintang dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap di Kabupaten Sintang wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Pelaporan sebagaimana dimaksud sebagai dasar untuk penerbitan KK. Proses penerbitan atau perubahan KK dilaksanakan secara berjenjang mulai dari tingkat desa/kelurahan sampai pada tingkat kabupaten.

Proses penerbitan KK (Kartu Keluarga) di tingkat desa/kelurahan dilakukan dengan tata cara : Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK, petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk, Kepala Desa/Lurah menandatangani Formulir Permohonan KK, dan petugas registrasi meneruskan berkas formulir permohonan KK (Kartu Keluarga) kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan atau perubahan KK (Kartu Keluarga) di Kecamatan.

Proses penerbitan atau perubahan KK di desa/kelurahan ada beberapa Desa/Kelurahan yang sudah dilaksanakan, akan tetapi ada juga Desa/Kelurahan yang menyatakan proses penerbitan atau perubahan KK di desa/kelurahan kadang-kadang saja dilaksanakan sesuai persyaratan, hal ini dikarenakan tidak adanya petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan. Hal ini sudah menunjukkan semakin bertambahnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya proses penerbitan dan perubahan KK (Kartu Keluarga).

Proses penerbitan atau perubahan KK (Kartu Keluarga) di kecamatan dilakukan dengan tata cara: petugas melakukan verifikasi dan validasi data kependudukan, Camat menandatangani formulir permohonan KK (Kartu Keluarga), petugas menyampaikan formulir permohonan Kartu Keluarga yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sebagai dasar penerbitan Kartu Keluarga.

Penerbitan KK (Kartu Keluarga) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dilakukan dengan cara: petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi Formulir Permohonan KK (Kartu Keluarga) dan operator komputer SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menerbitkan KK (Kartu Keluarga), yang selanjutnya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menandatangani KK (Kartu Keluarga) yang dikeluarkan dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Sintang yang sudah terekam dalam *database* kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 sebanyak 117.175. Kepala Keluarga. Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang terbanyak yaitu 22.271 kepala keluarga dan Kecamatan Binjai Hulu merupakan Kecamatan yang paling sedikit yaitu 3.799 kepala keluarga.

Mengenai jenis penerbitan dan persyaratan permohonan KK (Kartu Keluarga) di Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini.

Tabel 4.15
Jenis dan Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Sintang

No	Jenis Kartu Keluarga	Persyaratan	Keterangan
1	Penerbitan Kartu Keluarga baru.	<p>a. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing.</p> <p>b. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan.</p> <p>c. Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, atau Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana karena pindah.</p>	<p>1. Bagi penduduk yg tidak terekam dalam database melakukan pencatatan biodata penduduk terlebih dahulu.</p> <p>2. Bagi penduduk yg membentuk keluarga baru melampirkan Buku Nikah/Akta Perkawinan.</p> <p>3. Bagi penduduk yg pindah datang melampirkan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal.</p>
2	Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran.	KK lama, dan Kutipan Akta Kelahiran.	Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dengan membawa KK lama tanpa dilampri Surat Keterangan lahir Kutipan Akta Lahir
3	Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga yang menumpang ke dalam KK.	KK lama; KK yang ditumpangi; Surat keterangan Pindah Datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI dan/atau Surat keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang ke Kabupaten Sintang dari Luar Negeri karena pindah.	Perubahan KK karena anggota keluarga menumpang KK dilakukan dengan membawa KK lama dan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal.
No	Jenis Kartu Keluarga	Persyaratan	Keterangan
4	Perubahan KK karena	KK lama atau KK yang ditumpangi, Paspor, Izin	Belum pernah diterbitkan KK bagi

	penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK Warga Negara Indonesia atau Orang Asing.	Tinggal Tetap; dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing Tinggal Tetap.	Orang Asing yg memiliki Izin Tinggal Tetap ke dalam KK WNI.
5	Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK karena perpindahan dan kematian bagi penduduk Kabupaten Sintang.	KK lama, Surat Keterangan Kematian, atau Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.	1. Perubahan KK yg pengurangan karena kematian dilakukan dengan membawa KK lama dan surat keterangan kematian. Perubahan KK karena salah satu anggota atau seluruh anggota keluarga pindah dilakukan dengan membawa Surat Keterangan pindah.
6	Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk Kabupaten Sintang.	Surat Keterangan kehilangan dari Lurah; KK yang rusak; Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.	Penerbitan KK karena hilang disertai dengan Surat Keterangan kehilangan. Sedang yang rusak dengan membawa KK lama.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016.

Data pada tabel di atas yang merupakan hasil observasi yang dilakukan penulis dapat dijelaskan bahwa sejak diimplentasikan SIAK di Kabupaten Sintang penerbitan KK baru bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap belum pernah diterbitkan, sedang penerbitan KK baru bagi penduduk Kabupaten Sintang yang belum terekam dalam *database* kependudukan harus mencatatkan biodata penduduk terlebih dahulu melalui pelayanan pendaftaran penduduk. Penerbitan KK baru bagi penduduk yang membentuk keluarga baru sering tidak melampirkan

Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan, dan bagi penduduk yang pindah datang selalu melampirkan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal,

Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran hanya dengan membawa KK dan biodata penduduk yang baru lama tanpa dilampiri Surat Keterangan Kelahiran/ Kutipan Akta Kelahiran. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK dilaksanakan dengan dengan membawa KK lama dan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal anggota keluarga menumpang KK.

Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga karena kematian bagi penduduk Kabupaten Sintang dilakukan dengan membawa KK lama dan surat keterangan kematian dari Kepala Desa/Lurah atau dari rumah sakit, dan perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK karena perpindahan antar kabupaten dalam propinsi atau perpindahan antar propinsi dengan membawa KK lama dan Surat Keterangan Pindah.

Diperkirakan masih terdapat keluarga di Kabupaten Sintang yang belum memiliki Kartu Keluarga, hal ini disebabkan keluarga tersebut belum mencatatkan biodata dan mendaftarkan anggota keluarganya melalui mekanisme pendaftaran penduduk sehingga belum mempunyai NIK dan belum terdaftar pada server database SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Beberapa penyebab masih belum terdaftarnya data penduduk pada server database diantaranya yaitu pelayanan administrasi kependudukan menganut stelsel aktif, dimana penduduk yang aktif mendaftarkan dirinya dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan serta masih adanya

penduduk yang bermukim di daerah pedalaman, perbatasan, terisolir dan jauhnya akses untuk menjangkau tempat pelayanan.

Besaran denda terhadap keterlambatan perubahan susunan keluarga dalam Kartu Keluarga (KK) berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Biaya perubahan susunan keluarga dalam Kartu Keluarga
(KK) Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015

No	Keterangan	Jumlah Biaya
1.	<p>Bagi WNI :</p> <p>a. Perubahan susunan keluarga dalam KK wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.</p> <p>b. Perubahan susunan keluarga dalam KK wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana setelah lebih dari 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.</p>	<p>Gratis</p> <p>Rp. 25.000,-</p>

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016

b. KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu tanda penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Nomor Induk Kependudukan, disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersipat unik atau khas, tunggal, berlaku seumur hidup dan selamanya melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia serta merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi jati diri seseorang. NIK (Nomor Induk

Kependudukan) juga sangat diperlukan untuk instrumen multifungsi dalam pelayanan publik

Sejak berlakunya Kartu Tanda Penduduk Elektronik, dengan demikian KTP (Kartu Tanda Penduduk) SIAK tidak berlaku lagi. Ada pun Proses verifikasi/pencocokan biodata penduduk oleh petugas operator dengan membacakan tampilan pada layar monitor, berdasarkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang tertera di formulir permohonan yang sebelumnya sudah diisi oleh pemohon.

Penduduk Warga Negara Indonesia berdomisili di Kabupaten Sintang dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap di Kabupaten Sintang yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun dan atau sudah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk). Proses penerbitan atau perubahan KTP tersebut dilaksanakan secara berjenjang mulai dari tingkat desa/kelurahan sampai pada tingkat kabupaten dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Pelaksanaan permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk), di kecamatan sebagian besar sudah sesuai dengan persyaratan, akan tetapi ada juga di beberapa kecamatan proses penerbitan KTP (Kartu Tanda Penduduk), kadang-kadang saja sesuai persyaratan, karena tidak selalu Formulir Permohonan KTP tidak diketahui dan disahkan oleh Camat. Proses penerbitan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di desa/kelurahan kadang-kadang saja dilaksanakan sesuai persyaratan. Hal ini juga disebabkan tidak adanya petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan, disamping itu juga belum tersedianya sarana pencatatan seperti Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, sehingga tidak dicatat pada Buku Harian

Peristiwa Kependudukan yang dilakukan hanya mengesahkan Formulir Permohonan KTP oleh Kepala Desa/Lurah yang selanjutnya untuk diteruskan di tingkat kecamatan.

Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, dilakukan dengan tata cara :

- a. Penduduk wajib KTP menyerahkan surat panggilan dan memperlihatkan KTP lama kepada petugas pelayanan di tempat meja pelayanan.
- b. Petugas registrasi atau operator melakukan verifikasi data penduduk dan memastikan kebenaran data yang terdapat dalam data base kepada penduduk.
- c. Langkah selanjutnya yaitu pengambilan foto.
- d. Perekaman tanda tangan digital.
- e. Perekaman 4 sidik jari tangan kanan dan 4 sidik jari tangan kiri.
- f. Perekaman sidik jari jempol kanan dan kiri.
- g. Perekaman iris mata.
- h. Verifikasi sidik jari telunjuk tangan kanan.
- i. Verifikasi sidik jari telunjuk tangan kiri.
- j. Verifikasi tanda tangan.

Sejak berlakunya KTP Elektronik sampai dengan Januari 2015 jumlah penduduk di Kabupaten Sintang yang sudah memiliki KTP Elektronik sebanyak 208.237 jiwa. Adapun manfaat KTP Elektronik (e-KTP) adalah:

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.

- b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihannya.
- c. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP (Kartu Tanda Penduduk) ganda dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI (Tenaga Kerja Indonesia) ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- d. Bahwa KTP Elektronik (KTP El) merupakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) secara Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 sebagaimana telah di ubah dengan Perpres Nomor 112 Tahun 2013 dan Perpres Nomor 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi menggunakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) setempat atau KTP SIAK.

Berdasarkan jenis dan persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Sintang dapat kami sajikan pada Tabel 4.17 di bawah ini.

Tabel 4.17

Jenis dan Persyaratan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Sintang

No	Jenis Kartu Tanda Penduduk	Persyaratan	Keterangan
1	Penerbitan KTP baru.	<p>a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.</p> <p>b. Fotokopi : KK</p> <p>c. Surat Keterangan datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana karena pindah.</p> <p>d. Berdomisili di Kabupaten Sintang.</p>	<p>1. Penerbitan KTP bagi penduduk yg baru berumur 17 Tahun dilakukan membawa foto copy KK.</p> <p>2. Penerbitan KTP baru bagi penduduk pindah datang membawa Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal.</p>
2.	Penerbitan KTP bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.	<p>a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin. Fotokopi : KK, Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin Paspur dan Izin Tinggal Tetap.</p> <p>b. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.</p>	Belum pernah diterbitkan KTP bagi Orang Asing yg memiliki Izin Tinggal Tetap.
3	Penerbitan KTP karena hilang atau rusak.	<p>a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak.</p> <p>b. Fotokopi KK.</p> <p>c. Paspur dan Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing.</p>	Penerbitan KTP hilang disertai surat keterangan hilang, fotocopi KK, untuk KTP rusak fotocopi KK dan KTP rusak.

No	Jenis Kartu Tanda Penduduk	Persyaratan	Keterangan
4	Penerbitan KTP karena pindah datang.	a. Surat Keterangan Pindah/ Datang. b. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi penduduk Kabupaten Sintang yang datang dari luar negeri karena pindah. c. Sudah berdomisili 6 bulan di Kabupaten Sintang. d. Menyerahkan Surat Keterangan Tinggal Sementara.	Penerbitan KTP baru bagi penduduk pindah datang dengan membawa Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal.
5	Penerbitan KTP karena perpanjangan.	a. Fotokopi KK. b. KTP lama dan c. Fotokopi Paspor, Izin Tinggal Tetap, dan Surat Catatan Kepolisian bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.	Penerbitan perpanjangan KTP dilampirkan KTP lama dan fotocopy KK.
6	Penerbitan KTP karena adanya perubahan data.	a. Fotokopi KK. b. KTP lama dan c. Surat keterangan/ bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.	Penerbitan perbaikan KTP dilampirkan KTP lama dan fotocopy KK dan surat ket. perubahan biodata.

Sumber: *Dinasa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016*

Memperhatikan data pada tabel di atas, penerbitan KTP bagi penduduk yang baru berumur 17 Tahun dilakukan dengan membawa Surat Pengantar dari Desa/ Kelurahan dan fotokopi KK. Penerbitan KTP baru bagi penduduk pindah datang

dengan membawa Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal. Berdasarkan data di atas diketahui pula belum pernah diterbitkan KTP bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap. Penerbitan KTP hilang disertai dengan surat keterangan hilang, fotokopi KK, untuk KTP rusak fotokopi KK dan KTP rusak, sedangkan penerbitan KTP baru bagi penduduk pindah datang dengan membawa Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal. Penerbitan perpanjangan KTP dilampirkan KTP lama dan fotokopi KK. Penerbitan perbaikan KTP dilampirkan KTP lama dan fotokopi KK dan surat keterangan perubahan biodata.

Besaran denda terhadap keterlambatan pelaporan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Biaya penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015

No	Keterangan	Jumlah Biaya
1.	Bagi WNI :	
	a. Penduduk WNI yang baru berumur 17 (tujuh belas) tahun sampai dengan lewat 30 (tiga puluh) hari dari usia 17 (tujuh belas) tahun atau baru kawin baru memiliki KTP-el.	Gratis
	b. Penduduk WNI yang baru berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin lewat dari 30 (tiga puluh) hari baru memiliki KTP-el	Rp. 25.000,-

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016

c. Pendaftaran Peristiwa Kependudukan

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK,

KTP dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Persyaratan pendaftaran perpindahan penduduk dilakukan dengan memperhatikan klasifikasi perpindahan penduduk.

Klasifikasi perpindahan penduduk, sebagai berikut: dalam satu desa/kelurahan, antar desa atau kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten, antar kabupaten dalam satu propinsi, atau antar propinsi.

Pelaporan dan tata cara pendaftaran perpindahan penduduk dengan klasifikasi antar desa atau kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten, antar kabupaten dalam satu propinsi, atau antar propinsi, dilakukan dengan persyaratan berupa Surat Pengantar RT, KK, dan KTP untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah. Surat Keterangan Pindah berlaku selama 30 (tiga puluh) hari kerja. Pada saat diserahkan Surat Keterangan Pindah kepada penduduk, KTP yang bersangkutan dicabut dan dimusnahkan oleh Instansi Pelaksana yang menerbitkan Surat Keterangan Pindah. Surat Keterangan Pindah berlaku sebagai pengganti KTP selama KTP baru belum diterbitkan.

Pendaftaran perpindahan penduduk Kabupaten Sintang di tingkat desa/kelurahan dilakukan dengan tata cara :

- a. Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pindah Datang untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah Datang.
- b. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- c. Petugas Registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.

- d. Kepala Desa/ Lurah atas nama Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah Datang. Surat Keterangan Pindah Datang digunakan sebagai dasar proses penerbitan KK dan KTP dengan alamat baru, dan perekaman dalam *database* kependudukan.

Penduduk Kabupaten Sintang yang bermaksud pindah dengan klasifikasi antar kecamatan dalam satu kabupaten, melapor kepada RT, Kepala Desa/Lurah dilakukan dengan tata cara :

- a Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pindah.
- b Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- c Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- d Kepala Desa/Lurah mengetahui dan membubuhkan tanda tangan pada Surat Pengantar dari RT.
- e Petugas registrasi mencatat dalam Buku Induk Penduduk dan Buku Mutasi Penduduk.
- f Petugas registrasi meneruskan berkas Formulir Permohonan Pindah kepada Camat.
- g Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- h Camat atas nama Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah, dan Surat Keterangan Pindah diserahkan kepada penduduk untuk dilaporkan ke daerah tujuan. Surat Keterangan Pindah digunakan sebagai dasar proses

perubahan Kartu Keluarga bagi kepala/anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah dan perekaman dalam *database* kependudukan.

Penduduk Kabupaten Sintang yang bermaksud pindah dengan klasifikasi antar kabupaten dalam propinsi atau antar propinsi, dilakukan dengan tata cara:

- a. Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pindah.
- b. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- c. Petugas Registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- d. Kepala Desa/Lurah menandatangani Surat Pengantar Pindah antar kabupaten/kota atau antar provinsi.
- e. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Induk Penduduk dan Buku Mutasi Penduduk.
- f. Petugas registrasi meneruskan berkas Formulir Permohonan Pindah dan Surat Pengantar kepada Camat. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- g. Camat menandatangani Surat Pengantar Pindah antar kabupaten/kota atau antar provinsi.
- h. Petugas registrasi menyampaikan Formulir Permohonan Pindah dan Surat Pengantar Pindah kepada Kepala Instansi Pelaksana sebagai dasar penerbitan Surat Keterangan Pindah.
- i. Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah serta menyerahkan kepada penduduk untuk dilaporkan ke daerah tujuan.

- j. Surat Keterangan Pindah sebagaimana dimaksud digunakan sebagai dasar: proses perubahan KK bagi kepala/anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah dan perekaman dalam *database* kependudukan.

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pencatatan dan pelaporan perpindahan penduduk antar kabupaten dalam satu propinsi atau antar propinsi selalu dilaksanakan secara rutin. Hal ini karena sudah merupakan ketentuan bahwa perpindahan penduduk harus mencantumkan NIK yang dikeluarkan dengan SIAK.

Besaran denda terhadap keterlambatan pelaporan peristiwa kependudukan berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19
Biaya Pembuatan peristiwa kependudukan Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015

No	Keterangan	Jumlah Biaya
1.	Bagi WNI :	
	a. Penduduk WNI yang pindah kewilayah Sintang wajib melaporkan sebelum 30 (tiga puluh) hari	Gratis
	b. Penduduk WNI yang pindah kewilayah Sintang melaporkan setelah 30 (tiga puluh) hari.	Rp. 50.000,-
	c. WNI yang datang dari luar negeri ke wilayah kabupaten Sintang, wajib melaporkan kedatangannya kepada Instansi Pelaksana lewat dari 14 (empat belas) hari sejak tanggal kedatangannya.	Rp. 50.000,-

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016

d. Pencatatan Akta Kelahiran

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28B ayat 2 sudah jelas menyatakan bahwa Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Anak seharusnya dibimbing, diarahkan, dijaga, dirawat dan dididik secara baik. Oleh karena Akta Kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya. Begitu besarnya manfaat Akta Kelahiran, hampir setiap urusan, membutuhkan Akta Kelahiran. Akta Kelahiran ini bisa dikatakan sebagai kebutuhan administrasi dasar yang harus dipenuhi oleh setiap orang.

Pengertian Pencatatan Kelahiran Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 Anak dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga Negara berkewajiban memenuhi hak setiap anak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, berpartisipasi, perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi. Negara, pemerintah, masyarakat, keluarga dan orang tua berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perlindungan anak, karena anak dari sisi perkembangan fisik dan psikis manusia merupakan pribadi yang lemah, belum dewasa dan masih membutuhkan perlindungan.

Definisi Akta Kelahiran menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 adalah Akta Catatan Sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak/belum tercatat dalam akta kelahiran, secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Banyak permasalahan yang terjadi berpangkal dari manipulasi (rekayasa) identitas anak, semakin tidak jelas identitas seorang anak, maka semakin mudah terjadi eksploitasi terhadap anak seperti anak menjadi korban perdagangan bayi dan anak, tenaga kerja dan kekerasan. Faktor atau penyebab kegagalan pencatatan anak salah satunya adalah kealpaan pemerintah untuk melakukan pencatatan kelahiran anak terutama anak-anak dari keluarga miskin. Selain itu disebabkan juga oleh kelalaian orang tua si anak dalam melakukan pencatatan.

Salah satu hal penting yang melekat pada diri manusia adalah Akta Kelahiran. Akta Kelahiran menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Disamping itu Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA) dan Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Akta Kelahiran bersifat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Selain itu jika seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar, kelak akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Dalam perspektif Konvensi Hak Anak, negara harus memberikan pemenuhan hak dasar kepada setiap anak, dan terjaminnya perlindungan atas keberlangsungan, tumbuh kembang anak.

Pasal 2 ayat (1) Konvensi Hak Anak berbunyi:

Negara-negara peserta Konvensi Hak Anak akan menghormati dan menjamin hak-hak yang dinyatakan dalam konvensi yang sekarang dari setiap anak dalam yurisdiksi mereka tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun tanpa dipandang ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, keyakinan politik dan pendapat-pendapat lain, kebangsaan, asal etnik atau sosial, kekayaan, ketidakmampuan,

kelahiran atau kedudukan lain dari anak atau orang tua anak atau pengaruhnya yang sah.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, berbunyi:

Penyelenggaraan perlindungan anak berasaskan Pancasila dan berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945 serta prinsip-prinsip dasar Konvensi Hak-Hak Anak meliputi:

1. Nondiskriminasi;
2. Kepentingan yang terbaik bagi anak;
3. Hak untuk hidup, kelangsungan hidup, dan perkembangan; dan
4. Penghargaan terhadap pendapat anak

Indonesia termasuk salah satu dari 20 negara yang cakupan pencatatan kelahirannya paling rendah, dan keadaan di daerah pedesaan lebih buruk daripada di perkotaan. Kesenjangan ini termasuk yang tertinggi di dunia. Banyak faktor yang memengaruhi rendahnya cakupan pencatatan kelahiran, mulai dari kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan kelahiran, biaya yang tinggi untuk pencatatan, prosedur yang sulit, serta kurangnya akses terhadap pelayanan pencatatan yang biasanya berada di tingkat kabupaten/kota.

Masih banyak orangtua yang belum memahami tentang pentingnya akta kelahiran. Maklum karena akta kelahiran baru ada Undang-undangnya pada tahun 2002 melalui undang-undang perlindungan anak sehingga belum tersosialisasi. Dalam Undang-Undang Tahun 2002 menyatakan bahwa pemberian akta kelahiran harus diberikan tanpa biaya. Kemudian ada Undang-Undang Nomor: 23 tahun

2006 tentang administrasi kependudukan yang mengatur lebih lanjut tentang pemberian akta kelahiran.

Memang menurut Undang-Undang setiap bayi yang lahir, 60 hari setelah itu harus dicatat dan diberikan akta kelahiran. Masalahnya negara kita ini geografisnya sangat luas, dan masih banyak masyarakat adat terpencil. Departemen Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan alternatif, bahwa seorang anak yang lahir dari perkawinan siri tanpa dokumen maka dianggap sebagai anak dari orangtua tunggal (ibu).

Anak yang diangkat oleh orangtua asuh juga diharapkan dapat mempunyai akta. Tetapi memang kita tidak boleh menghilangkan hubungan darah antara orangtua dan anaknya, sehingga masih tetap dicantumkan orangtua biologisnya. Fungsi akta kelahiran dapat memberikan legalitas tentang anak tsb. Baik formal maupun material ini sangat penting untuk mencegah terjadinya pemalsuan identitas, kekerasan terhadap anak, perkawinan dibawah umur, pekerja anak. Fungsi lainnya untuk kepastian umur untuk sekolah, paspor, KTP, dan hak politik pada Pemilu.

Fungsi akta kelahiran untuk negara yaitu mengetahui data anak secara akurat di seluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karakteristik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi. sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Mengapa setiap orang harus memiliki Akta kelahiran, akta Kelahiran mempunyai banyak manfaat antara lain:

1. Sebagai wujud pengakuan negara mengenai status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang.
2. Sebagai dokumen/bukti sah mengenai identitas seseorang.

3. Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah.
4. Masuk sekolah TK sampai perguruan tinggi.
5. Melamar pekerjaan, termasuk menjadi anggota TNI dan POLRI.
6. Pembuatan KTP, KK dan NIK.
7. Pembuatan SIM.
8. Pembuatan pasport.
9. Pengurusan tunjangan keluarga.
10. Pengurusan warisan.
11. Pengurusan beasiswa.
12. Pengurusan pensiun bagi pegawai.
13. Melaksanakan pencatatan perkawinan.
14. Melaksanakan ibadah haji.
15. Pengurusan kematian.
16. Pengurusan perceraian.
17. Pengurusan pengakuan anak.
18. Pengurusan pengangkatan anak/adopsi.

Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27, bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota) di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada Instansi Pelaksana ditempat terjadinya kelahiran. Pencatatan peristiwa kelahiran dilakukan dengan memperhatikan : tempat domisili ibunya bagi penduduk WNI, diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk WNI, tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing, diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing, Orang Asing

pemegang izin kunjungan, dan anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya.

Sebagai salah satu sistem pencatatan yang ada pada sebuah negara, pencatatan kelahiran bersifat universal pada dasarnya merupakan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Dalam pengertian yang lebih konkrit, pencatatan kelahiran" memberikan pengakuan hukum dari negara terhadap identitas, silsilah dan kewarganegaraan seseorang, yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kelahiran, yaitu akta kelahiran. Kelahiran merupakan kehadiran anggota keluarga baru yang harus segera dilaporkan. Kepemilikan Akta Kelahiran merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak.

Pencatatan kelahiran penduduk Kabupaten Sintang yang tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia dan diluar tempat domisili ibunya dilakukan dengan memenuhi syarat berupa : Surat Keterangan Kelahiran dari desa/kelurahan atau dokter/bidan/penolong kelahiran, nama dan identitas saksi kelahiran, Kepala Keluarga orang tua, Kartu Tanda Penduduk orang tua, dan Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua. Kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan dengan orang tua tunggal.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk mengetahui jenis dan persyaratan pencatatan kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut pada tabel 4.20 di bawah ini.

Tabel 4.20

Jenis dan Persyaratan Pencatatan Kelahiran di Kabupaten Sintang

No	Jenis Pencatatan Kelahiran	Persyaratan	Keterangan
.1	a. Tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia. b. Diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia.	a. Surat Kelahiran dari desa/ kelurahan atau dokter/ bidan b. Nama dan identitas saksi kelahiran. c. KK dan KTP orang tua. d. Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan orang tua.	Dalam hal kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan dengan orang tua tunggal.
.2	a. Tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing. b. Diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing. c. Orang Asing pemegang Izin Kunjungan.	a. Surat Kelahiran dari Desa/dokter/ bidan b. Kutipan Buku Nikah Akta Perkawinan orang tua. c. KK dan KTP orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Tetap. d. Surat Keterangan Tempat orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas.	Persyaratan pencatatan kelahiran dengan melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.
	Pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya.	a. Pemohon mengisi Formulir surat keterangan Lahiran b. BA Pemeriksaan Kepolisian kepada Instansi Pelaksana.	Persyaratan pencatatan kelahiran dengan melampirkan BA Pemeriksaan dari Kepolisian.
		c. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Januari 2016

Sebagai salah satu sistem pencatatan yang ada pada sebuah negara, pencatatan kelahiran bersifat universal pada dasarnya merupakan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Dalam pengertian yang lebih konkrit, pencatatan kelahiran" memberikan pengakuan hukum dari negara terhadap identitas, silsilah dan kewarganegaraan seseorang, yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kelahiran, yaitu akta kelahiran. Kelahiran merupakan kehadiran anggota keluarga baru yang harus segera dilaporkan. Kepemilikan Akta Kelahiran merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak.

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan, karena itu Akta kelahiran menjadi Hak Asasi Manusia (HAM) yang menyangkut hak anak yang harus dipenuhi oleh negara.

Akta kelahiran juga merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA) dan UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak. Akta kelahiran bersifat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Fungsi Akta kelahiran untuk negara yaitu mengetahui data anak secara akurat di seluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karakteristik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi.

Pencatatan kelahiran Orang Asing yang tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing, diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing serta Orang Asing pemegang Izin Kunjungan dilakukan dengan memenuhi syarat

berupa : Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran; Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua, KK dan KTP orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Tetap, Surat Keterangan Tempat Tinggal orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas, dan/atau Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan. Persyaratan pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya dengan melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.

Pencatatan kelahiran penduduk Kabupaten Sintang tempat domisili ibunya bagi penduduk WNI dilakukan dengan tata cara: penduduk Kabupaten Sintang mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran kepada petugas registrasi di kantor desa/kelurahan. Formulir Surat Keterangan Kelahiran ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah. Kepala Desa/ Lurah berkewajiban meneruskan Formulir Surat Keterangan Kelahiran kepada UPTD Instansi Pelaksana untuk diterbitkan Kutipan Akta Kelahiran, apabila UPTD Instansi Pelaksana tidak ada, Kepala Desa/Lurah menyampaikan ke kecamatan untuk meneruskan Formulir Surat Keterangan Kelahiran kepada Instansi Pelaksana. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana/UPTD Instansi Pelaksana mencatat dalam **Register Akta Kelahiran** dan menerbitkan **Kutipan Akta Kelahiran** dan menyampaikan kepada Kepala Desa/Lurah atau kepada pemohon.

Pencatatan kelahiran penduduk Kabupaten diluar tempat domisili ibunya bagi penduduk WNI dilakukan dengan tata cara: penduduk Kabupaten Sintang mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran dengan menyerahkan surat keterangan kelahiran dari Kepala Desa/Lurah atau dokter/bidan/penolong kelahiran dan menunjukkan KTP ibu atau bapaknya kepada Instansi Pelaksana. Pejabat

Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pencatatan kelahiran penduduk orang yang tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing dilakukan dengan tata cara : penduduk Orang Asing mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran dengan menunjukkan persyaratan kepada Instansi Pelaksana. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Pencatatan kelahiran penduduk Orang Asing pemegang Izin Kunjungan dilakukan dengan tata cara : penduduk Orang Asing mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran dengan menunjukkan persyaratan kepada Instansi Pelaksana. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya dilakukan dengan tata cara: pelapor/pemohon mengisi Formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan Berita Acara Pemeriksaan Kepolisian kepada Instansi Pelaksana. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pelayanan pencatatan kelahiran terlambat yaitu pencatatan kelahiran yang melebihi 60 (enam puluh) dapat dilayani dan dilakukan sesuai dengan ketentuan mengenai persyaratan pencatatan kelahiran setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana, juga dapat dilayani tanpa ada surat penetapan Pengadilan Negeri, hal ini dikarenakan adanya dispensasi kelahiran terlambat sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 3 Tahun 2015.

Pencatatan pelaporan lahir mati, dilakukan dengan memenuhi syarat: Surat pengantar RT dan RW dan Keterangan lahir mati dari dokter/bidan/penolong kelahiran. Berdasarkan pencatatan pelaporan lahir mati sebagaimana dimaksud, Kepala Desa/Lurah menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Lahir Mati atas nama Kepala Instansi Pelaksana. Lurah berkewajiban mengisi Surat Keterangan Lahir Mati kepada petugas perekaman data kependudukan di kecamatan.

Sesuai dengan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 biaya pembuatan Akta ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 4.21

Biaya Pembuatan Akta Kelahiran Berdasarkan Perda Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015

No	Keterangan	Jumlah Biaya
1.	Bagi WNI :	
	a. Kelahiran dibawah 60 (enam puluh) hari.	Gratis
	b. Kelahiran diatas 60 (enam puluh) hari	Rp. 50.000,-
	c. Kutipan kedua dan seterusnya	Rp. 50.000,-

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016.

Meskipun akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting, namun masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Mereka sering menunda pengurusannya karena malas. bahkan masih ada yang tidak mau mengurusnya sama sekali. Padahal idealnya, pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 hari sejak persalinan. Dengan demikian setiap kelahiran dilaporkan dengan cepat, sehingga mendukung upaya pencatatan kependudukan secara akurat, sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Mencermati permasalahan-permasalahan dalam pencatatan kelahiran tersebut, maka persoalan-persoalan dalam pencatatan kelahiran bukan semata akta

kelahiran telah gratis saja, namun lebih jauh dari itu perlu peningkatan kualitas pelayanan pencatatan kelahiran secara lebih luas meliputi kelembagaan, ketatalaksanaan, alokasi anggaran, SDM, dan sebagainya. Oleh karena itu pemberian Akta Kelahiran adalah menjadi tanggungjawab negara dalam hal ini pemerintah pusat maupun daerah. Jadi Pemerintah, penuhilah hak anak dalam hal Akta Kelahiran, karena di dalam Akta Kelahiran terdapat Hak Asasi Manusia.

Ruang Lingkup Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Pengelolaan SIAK bertujuan:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil,
- b. menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses,
- c. mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur: (1) *database*, (2) perangkat teknologi informasi dan komunikasi, (3) sumber daya manusia, (4) pemegang hak akses, (5) lokasi *database*, (6) pengelolaan *database*, (7) pemeliharaan, pengamanan, pengawasan *database*, serta data cadangan (*back-up data/disaster recovery centre*).

Memperhatikan jenis database kependudukan pada SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kabupaten Sintang sebagaimana diungkapkan di atas, menurut Kepala Bidang Pelayanan Informasi Kependudukan bahwa *database* kependudukan pada SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kabupaten Sintang jika di lihat dari kelengkapan data yang dapat ditampilkan

kurang lengkap, hal ini disebabkan karena semua komponen yang ada pada Formulir Isian Biodata Penduduk WNI (Warga Negara Indonesia) pada saat dilakukan pencatatan biodata tidak diisi sehingga tidak dapat terekam dalam *database* kependudukan, sedangkan jika dilihat dari susunannya, bahwa *database* yang ada sudah tersusun secara sistematis dan terstruktur.

Database sebagaimana dimaksud berada di pusat, provinsi dan kabupaten/kota dengan ruang lingkup sebagai berikut : *database* pada penyelenggara pusat meliputi *database* yang bersumber dari seluruh Instansi Pelaksana dan dari penyelenggara provinsi. *Database* pada penyelenggara provinsi bersumber dari penyelenggara kabupaten/kota dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan *database* pada penyelenggara kabupaten/kota berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berikut ini kami sajikan jumlah Kepala Keluarga (KK) menurut *Database Kabupaten Sintang pada Tahun 2015*.

Database Kependudukan merupakan kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang sistematis, terstruktur dan tersimpan yang saling berhubungan satu sama lain dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data. *Database* kependudukan yang ada pada *server* SIAK dapat diolah dan dihasilkan data penduduk menurut klasifikasi-klasifikasinya. Berikut ini kami sajikan jumlah Kepala Keluarga yang ada di Kabupaten Sintang

Tabel 4.22
Jumlah Kepala Keluarga (KK) di Kabupaten Sintang pada tahun 2015

No.	Kecamatan	Jumlah KK
1.	Sintang	22.271
2.	Tempunak	8.875
3.	Sepauk	14.871
4.	Ketungau Hilir	5.683
5.	Ketungau Tengah	7.599
6.	Ketungau Hulu	5.504
7.	Dedai	8.403
8.	Kayan Hilir	7.516
9.	Kayan Hulu	6.861
10.	Serawai	7.173
11.	Ambalau	4.027
12.	Kelam Permai	5.035
13.	Sungai Tebelian	9.558
14.	Binjai Hulu	3.799
Jumlah Per Kabupaten		117.175

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016.

Dari Tabel 4.22 diatas jumlah Kepala keluarga di Kabupaten Sintang sebanyak 117.175 Kepala keluarga. Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang paling banyak Kepala keluarganya yaitu 22.271 Kepala keluarga, sedangkan Kecamatan Binjai Hulu adalah Kecamatan yang paling sedikit Kepala keluarga yaitu 3.799 KK. Dari data tersebut sudah jelas penyebaran penduduk yang tidak merata pada setiap kecamatan di Kabupaten Sintang.

Penataan Kelembagaan adalah merupakan faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sintang. Penataan Kelembagaan salah satu bagian dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yakni diperlukan badan atau organisasi yang melaksanakan kebijakan tersebut. Organisasi pelaksana kebijakan didesain dan disusun

sedemikian rupa sehingga mampu untuk melaksanakan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, oleh karena itu dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sintang salah satu upaya yang telah ditempuh dengan menata kelembagaan yaitu melakukan perubahan organisasi perangkat daerah dari Kantor Kependudukan menjadi organisasi yang lebih luas dengan membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan jumlah pegawai yang ada sekarang sebanyak 47 orang dan Tenaga Honorer sebanyak 14 orang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan ini merupakan instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang. Pembentukan perangkat daerah ini sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2006 Pasal 27 ayat (1) "Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah".

Dukungan *Stakeholder* sebagai sebagai salah satu kelompok sasaran kebijakan sangat diperlukan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sebuah kebijakan publik. Adanya dukungan *stakeholder* akan mempermudah atau memperlancar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Bentuk dukungan *stakeholder* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sintang baik dari pihak legislatif maupun pihak eksekutif dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sintang. Dukungan secara politis dari pihak legislatif adalah dengan ditetapkannya produk hukum berupa Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan yang dijadikan landasan Pelayanan

Administrasi Kependudukan. Dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sintang yang telah menyediakan anggaran.

Faktor Penghambat Kondisi Geografis salah satu faktor yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah kondisi geografis. Kondisi geografis Kabupaten Sintang yang sangat luas dan lokasi antara ibu kota kabupaten dengan ibukota kecamatan serta ibu kota desa berjauhan dan cukup sulit dijangkau menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi beban khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil dan daerah perbatasan. Terbatasnya infrastruktur yang memadai seperti sarana jalan raya dan transportasi yang kurang memadai bagi masyarakat untuk mencapai tempat pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga alternatif transportasi yang digunakan adalah transportasi sungai, yang mana cukup besar biaya yang harus dikeluarkan.

Rentang kendali wilayah yang sangat luas, dan sebagian besar penduduk berada di wilayah pedalaman. Hal ini tentunya mempengaruhi dalam kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan. Dari hasil analisis penulis bahwa kesadaran penduduk untuk mengurus Dokumen Administrasi Kependudukan masih perlu ditingkatkan.

Biaya transportasi untuk mencapai Ibu kota Kabupaten cukup mahal jika pemohon datang langsung membawa semua persyaratan yang diperlukan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada, hal ini juga turut mempengaruhi dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sudah berupaya untuk mempermudah masyarakat yang ingin memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan melalui pelayanan di lapangan yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang turun

langsung ke lapangan guna menerima berkas pengajuan permohonan dari masyarakat.

Sumber daya manusia atau personil merupakan sumber yang mempunyai peranan cukup penting dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Personil ini meliputi tenaga operator komputer dan petugas registrasi. Personil yang mempunyai tugas langsung dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah dibidang komputer yakni operator.

Terbatasnya jumlah operator komputer SIAK yang ada belum mampu untuk melakukan pelayanan secara maksimal jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Kemampuan dan keterampilan personil dalam mengelola SIAK masih terbatas, karena dari 14 orang yang ada hanya 5 (lima) orang yang pernah mendapatkan pelatihan teknis dasar dibidang pengelolaan SIAK. Minimnya tenaga yang terlatih sudah barang tentu menjadi penyebab kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan belum dapat memenuhi sepenuhnya keinginan masyarakat di Kabupaten Sintang.

Belum tersedianya petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan sehingga menyebabkan tidak dilaksanakannya pencatatan dan perubahan biodata penduduk, pencatatan dan pelaporan peristiwa kependudukan seperti perpindahan penduduk antar desa atau kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten, antar kabupaten dalam satu propinsi atau antar propinsi.

Pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, tentunya sudah melibatkan seluruh Aparatur Sipil Negara sebanyak 47 dan Tenaga Honorer sebanyak 12 orang. Apabila kita bandingkan dengan Sumber daya manusia yang

ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, tidaklah seimbang dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Faktor penghambat yang mempengaruhi juga Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sintang adalah belum tersedianya komputer SIAK dan jaringan komunikasi data antara kecamatan dan kabupaten, sehingga pelayanan administrasi kependudukan khususnya pencatatan biodata penduduk, penerbitan KK, penerbitan KTP tidak bisa dilaksanakan di kecamatan.

Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sintang untuk menyediakan komputer SIAK di kecamatan dan letak geografis yang berupa perbukitan dan terpencar sehingga cukup sulit untuk pembangunan jaringan komunikasi data antara kabupaten dan kecamatan. Hal lainnya dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia yang dapat mengelola teknologi informasi dan komunikasi di kecamatan dan terbatasnya sumber daya listrik yang dapat digunakan. Sumber daya listrik di beberapa kecamatan listrik hanya ada pada malam hari, sedangkan pada siang hari tidak dapat dimanfaatkan.

Sarana pencatatan dan pelaporan administrasi kependudukan merupakan hal yang cukup penting dalam rangka pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Pada tabel dibawah ini dicantumkan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses Pelayanan Administrasi Kependudukan baik itu bantuan dari Daerah maupun bantuan dari Pusat.

Tabel 4.23
Jumlah sarana utama dan sarana pendukung dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Jenis Barang	Jumlah Barang
1.	Server	1 unit
2.	Personal Komputer	11 unit
3.	Printer E - KTP	1 buah
4.	Printer Multi fungsi	1 buah
5.	Printer	9 unit
6.	Kamera Digital	1 unit
7.	Sarana LAN	1 unit
8.	UPS	11 unit
9.	Personal Komputer	2 unit
10.	Server	1 paket
11.	UPS Personal Komputer	1 unit
12.	Scanner	1 unit
13.	Instalasi Perangkat	1 unit
14.	Peralatan Software SIAK	1 unit
15.	Genset	1 buah
16.	Mesin Finger Print	1 buah
17.	Mesin Iris Scan	6 unit
18.	Mesin Smart Card	3 unit
19.	UPS/Stabilizer	1 unit
	Card Reader	
	License Software	
	- Database Server	
	- Application Server	
	- OS Server	
	- OS Personal Komputer	
	- Anti virus Server	

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Januari 2016.

Faktor lainnya yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa administrasi kependudukan dan dokumen kependudukan bukanlah merupakan hal yang penting,

ini terjadi bahwa masyarakat mengajukan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan pada saat diperlukan. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang tata cara dan persyaratan dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sehingga pada saat harus sesuai dengan prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan, masyarakat merasa dipersulit.

Apabila kita lihat dari tingkat pendidikan masyarakat terutama yang berdomisili di daerah pedesaan sangat minim. Hal ini sudah barang tentu menjadi salah satu penyebab kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat betapa pentingnya kepemilikan dokumen Administrasi Kependudukan yang akurat.

Selain itu banyak masyarakat yang enggan datang langsung dalam pembuatan dokumen kependudukan, karena dengan pertimbangan biaya transportasi yang harus dikeluarkan cukuplah mahal, oleh karena itu masyarakat lebih memilih lewat orang lain seperti perangkat desa, ketua RT, bidan desa dan petugas lainnya. Sehingga sering terjadi kesalahan data yang disampaikan, akibatnya dokumen yang diterbitkan harus diperbaiki lagi.

Upaya yang telah diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yaitu dengan mengadakan pelayanan langsung atau jemput bola, terutama di kecamatan-kecamatan yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten. Namun pelayanan jemput bola belum optimal dikarenakan dukungan biaya dari Pemerintah Daerah belum memadai apabila dibandingkan dengan jauhnya jarak tempuh ke desa-desa terpencil, yang akses jalan masih sangat susah dilewati.

Pemerintah sesuai dengan Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan seluruh pengurusan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan hal ini juga dikuatkan dengan

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 yang mana apabila tidak terlambat pelaporannya dari peraturan yang berlaku, tidak dikenakan biaya (gratis), dan apabila bagi yang pelaporannya yang terlambat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dikenakan denda Administrasi. Dengan demikian diharapkan keinginan Pemerintah yaitu “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju penduduk Berkualitas Tahun 2017” dapat terwujud.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang belum berkualitas, hal ini disebabkan belum sepenuhnya mampu memenuhi keinginan masyarakat Kabupaten Sintang, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang merupakan ujung tombak pelayanan. Hal tersebut terlihat dari indikator-indikator berikut ini :

1. Bukti langsung (*Tangibles*) yang mempunyai indikator-indikator penampilan, kenyamanan, kedisiplinan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan mendapat respon yang memuaskan, sedangkan indikator penampilan, kedisiplinan dan penggunaan alat bantu belumlah memuaskan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) ketiga indikator ini yaitu, petugas merespon setiap permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dari hasil penelitian sudah cukup memuaskan bagi masyarakat. terbukti tidak ada keluhan dari masyarakat. Akan tetapi ada indikator petugas belum merespon semua keluhan pemohon seperti kehabisan stok blangko KTP Elektronik dan blangko Kartu Keluarga.

3. Dimensi Keandalan (*Reliability*) indikator ini yang sudah cukup memuaskan masyarakat adalah indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan indikator sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Sedangkan kedua indikator lainnya yaitu indikator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kedua indikator ini belum cukup memuaskan dalam kualitas pelayanan baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) indikator dari Jaminan yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, ketiga indikator ini semuanya sudah dilaksanakan dan sudah cukup memuaskan masyarakat sebagai pemohon. Akan tetapi indikator dari jaminan legalitas dalam pelayanan belumlah semuanya memuaskan. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi petugas layanan. Aspek ini adalah salah satu dari aspek yang paling diharapkan oleh masyarakat. Petugas yang ramah tentunya akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.
5. Dimensi Empati (*Empathy*) kedua indikator dimensi Empati ini, dari hasil penelitian kami petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup ramah dan menghargai setiap pemohon, hanya masih ada kami temui petugas

diskriminatif dalam pelayanan, yaitu mendahulukan pelayanan terhadap keluarga dan pejabat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

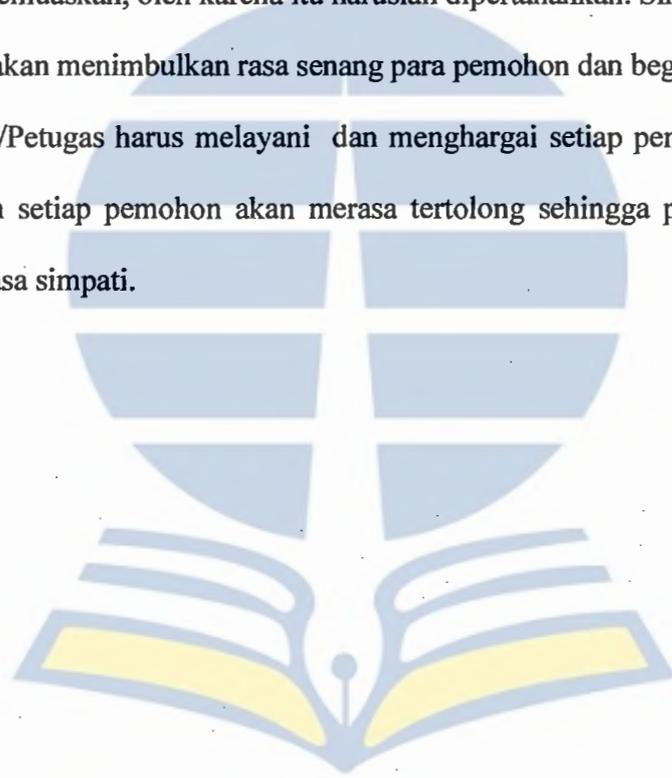
1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam mewujudkan dimensi Bukti langsung (*Tangible*), harus memperbaiki indikator penampilan, kedisiplinan dan penggunaan alat bantu. Dari segi penampilan harusnya para Aparat menggunakan seragam yang baik dan benar, lengkap dengan papan nama masing-masing, dengan demikian pemohon mengetahui mana petugas dan mana masyarakat biasa. Begitu juga dengan disiplin jam masuk maupun pulang harus tepat waktu terutama Aparat yang bertugas diloket pelayanan, harus ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik dan masyarakat akan semakin puas dengan pelayanan yang diterimanya.
2. Daya tanggap Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam mewujudkan dimensi Daya tanggap terutama pada indikator yang belum memuaskan pemohon seperti indikator petugas belum melakukan pelayanan dengan tepat, dengan cermat dan petugas belum merespon semua keluhan pemohon haruslah mendapat perhatian yang lebih baik lagi. Terhadap kehabisan stok blangko baik itu KTP maupun KK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, seharusnya bisa memperhitungkan keperluan selama satu tahun berikutnya, dengan demikian tidak akan terjadi kekurangan blangko bila hal ini diantisipasi terlebih

dahulu. Dengan demikian pemohon atau masyarakat yang meminta pelayanan tidak merasa kecewa.

3. Dimensi Keandalan merupakan salah satu dari lima dimensi dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu semua indikator harus memuaskan pemohon, tanpa terkecuali dengan indikator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kedua indikator ini harus mendapat perhatian yang serius lagi, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Untuk mendukung kelancaran dan kecepatan proses pelayanan maka disarankan, harus mengadakan penambahan jumlah sarana pendukung seperti komputer, printer, kamera digital dan UPS Server yang memadai. Pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada secara rutin, sehingga mutu pelayanan dapat ditingkatkan lagi. Selain itu dari segi kualitasnya perlu peningkatan SDM melalui pendidikan/pelatihan atau studi banding. Karena dengan demikian petugas bisa mendapatkan pengetahuan dari luar dan diharapkan bisa menerapkan pelayanan yang bermutu tersebut.
4. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan. Aspek ini adalah salah satu dari aspek yang paling diharapkan oleh masyarakat. Petugas yang ramah tentunya akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi penggunaan layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Jaminan ketepatan waktu hendaknya harus memperhatikan standar Operasional Prosedur dan begitu juga dengan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sebaiknya perlu ditingkatkan lagi sosialisasi terutama mengenai

penerapan Perda Nomor 3 Tahun 2015 tentang denda Administrasi Kependudukan, baik itu berupa spanduk, plakat, brosur maupun pengumuman jangan hanya di Ibu Kota Kabupaten akan tetapi harus sampai ke Kecamatan bahkan sampai ke pedesaan. Dengan demikian semua elemen masyarakat dapat mengetahui sehingga mereka tidak tertipu dengan para calo.

5. Dimensi Empati (*Empathy*) kedua indikator dari dimensi Empati ini, sudah cukup memuaskan, oleh karena itu haruslah dipertahankan. Sikap ramah dari petugas akan menimbulkan rasa senang para pemohon dan begitu juga setiap Aparatur/Petugas harus melayani dan menghargai setiap pemohon dengan demikian setiap pemohon akan merasa tertolong sehingga pemohon akan timbul rasa simpati.



DAFTAR PUSTAKA

i. Buku

- Arikunto, S. (1992). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dimock, M. E. (1986). *Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fernandez, J. (2002). *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*. Jakarta: Institute for Policy and Community Development Studies (IPCOS).
- Hadi, S. (1986). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kismartini, dkk. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Banten: Universitas Terbuka.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamad, I. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Bappenas.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2015). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekius. (2016). *Pelayanan Administrasi Desa di Kantor Desa Tertung Mau dan Desa Karya Baru Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang*. Jakarta: Tugas Akhir Program Pascasarjana, Universitas Terbuka.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- TH, S. T. (2009). *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kabupaten Sintang*. Jakarta: Tugas Akhir Program Magister, Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. (1995). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

ii. Peraturan Perundang – Undangan

- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28B ayat 2.
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pencatatan Kelahiran.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Perlindungan Anak.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri Tahun 1993 Buku Himpunan Peraturan Penyelenggaraan Catatan Sipil.
Departemen Dalam Negeri Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Tahun 2004 Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Atap.
Jurnal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Juli – September 2011 yang diterbitkan Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.
Peraturan Daerah Kabupaten Sintang nomor 3 Tahun 2015 tentang Administrasi Kependudukan.
Peraturan Bupati Sintang nomor 40 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.
Peraturan Bupati Sintang Nomor 30 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015.
Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015.
Laporan Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2014.
Laporan Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2015.



DAFTAR LAMPIRAN



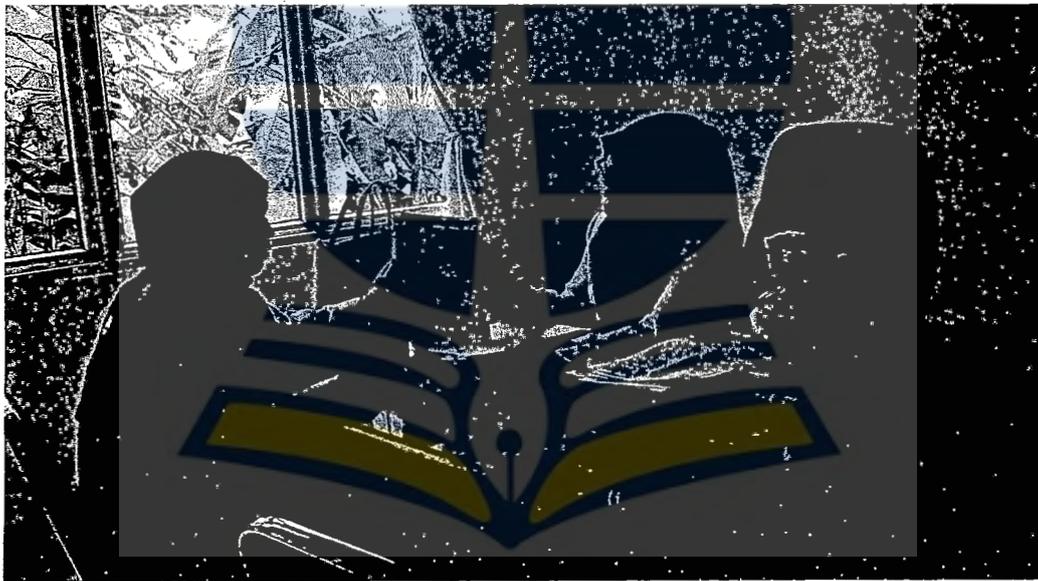
Wawancara dengan petugas pencetak KTP Elektronik



Wawancara dengan salah seorang informan yang ingin mengurus Akta Kelahiran



Wawancara dengan salah seorang informan yang akan melaksanakan perekaman E-KTP



Wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang



Wawancara dengan Kepala Seksi Akta Kelahiran



Suasana di loket pendaftaran KTP dan Akta Kelahiran