



20/44109

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LEBONG**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

ELVAN WARDIANSYAH

NIM. 530000415

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBONG**

Adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bengkulu, 07 Oktober 2019

Yang Menyatakan



(ELVAN WARDIANSYAH)

NIM 530000415

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBONG

Elvan Wardiansyah
elvansuarna@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih ditemukannya beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana kurang memadai.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling.

Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan E-KTP bagi mereka, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat E-KTP, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya. Sebab, salah satu penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang arti penting dan manfaat E-KTP.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lebong dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat sudah cukup baik, keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon baik dari masyarakat, dan pegawai bersikap ramah dan sopan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BUREAU OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF LEBONG REGENCY

Elvan Wardiansyah
elvansuarna@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

This research is motivated by the finding of several problems in the process of making E-KTP, such as the long processing time, the low attitude of employee discipline, and inadequate facilities and infrastructure.

This research is a descriptive study using quantitative research. Data collection techniques are done by observation, interview, documentation and questionnaire. The study was determined using purposive sampling and snowball sampling techniques.

The data analysis technique used is divided into several stages, namely data reduction (Data Reduction), data presentation (Data Display), and gathering conclusions (Figure Conclusions). While checking the validity of the data is done by triangulating sources.

To increase public awareness of the importance of ownership of the E-KTP for them, requesting his Population and Civil Registry often conducts socialization and publication about the benefits of E-KTP, including the requirements, procedures, and service costs. The reason, one of the causes of many people who have not recorded E-KTP is due to lack of knowledge and awareness from the public about the importance and benefits of E-KTP.

This study shows the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration in Lebong Regency from the physical dimensions, reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), Guarantee (guarantee), and empathy (empathy). The ability and knowledge of employees in answering community questions are good enough, the skills of employees in providing services get good responses from the community, and employees who support are friendly and polite.

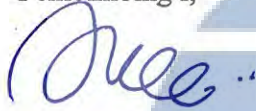
Keywords: Quality of Service, Public Service

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Lebong
Penyusun TAPM : Elvan Wardiansyah
NIM : 530000415
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Senin, 07 Oktober 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,



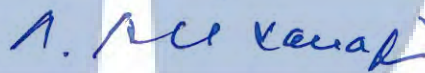
Dr. Sri Indarti, S.Sos., M.Si
NIDN. 0219017102

Pembimbing II,



Prof. Daryono, SH., M.A., Ph.D
NIP. 19640722 198903 1 019

Penguji Ahli



Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.PA
NIP. 19470120 197306 1 001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP



Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN
PASCA UJIAN SIDANG**

Nama : Elvan Wardiansyah
NIM : 530000415
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lebong

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
Pada

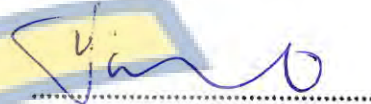
Hari / Tanggal : Kamis, 26 September 2019
Waktu : 08.30 – 10.00 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

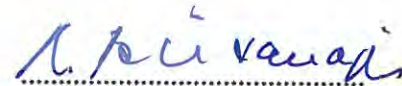
PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. Darmanto**



Penguji Ahli
Nama : **Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.PA**



Pembimbing I
Nama : **Dr. Sri Indarti, S.Sos., M.Si**



Pembimbing II
Nama : **Prof. Daryono, SH., M.A., Ph.D**



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim,

Alhamdulillah, dengan limpahan rahmat serta karunia-Nya, terutama nikmat Iman dan Islam. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, serta pengikutnya yang setia hingga akhir jaman, Amin. Penulisan Tugas Akhir Program Magister ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Administrasi Publik.

Dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister ini, peneliti dibantu serta didukung oleh berbagai pihak, berkenaan dengan itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ojat Darajat M.Bus., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Bapak Dr. Sofian Aripin, M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka;
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Pasca Sarjana Hukum, Sosial dan Politik Universitas Terbuka;
5. Ibu Dr. Yumiati, M.Si selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu
6. Bapak Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.PA selaku Dosen Penguji Ahli yang telah banyak memberikan banyak pelajaran berharga;
7. Ibu Dr. Sri Indarti S.Sos, M.Si. selaku pembimbing utama, terima kasih atas waktu, bimbingan, saran dan kesabarannya dalam proses tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Terbuka;
8. Bapak Prof. Daryono, SH. MA.Ph.D. selaku pembimbing kedua, terima kasih atas waktu, motivasi, diskusi, bimbingan, waktu dan saran kepada penulis selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini;

9. Seluruh Dosen UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama menjalani masa perkuliahan;
10. Seluruh Staf Administrasi dan Karyawan TU UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu yang membantu dan melayani urusan administrasi perkuliahan;
11. Ibu Elva Mardiana Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Beserta Jajaran Pegawai dan Staf dilingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu.
12. Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi, Ayahanda Almarhum Drs. Edi Suarna,. M.Pd dan Ibunda Anisah yang tidak pernah berhenti memberikan do'a, semangat serta kepercayaan yang tulus, untuk abangku Edwin Kurniawan, ST,. MM , Ayundaku Hj. Selvia Aprilyanti ST. MT, serta kedua adikku Clevera Honestyan A.Md dan BRIPTU Brillian Alfajri teruslah belajar dalam membangun cita-cita;
13. Istriku tersayang Wilda Novrati Lesi, ST dan Anakku tercinta Wisnu Davan Sabrizio, Wiedi Eldan Karangnio, dan Zawata Afnan, kebersamaan senda gurau riuh ceria yang menciptakan semangat aku menjadi teladan dan pemimpin untuk kalian. Terima kasih atas *support* pada setiap langkah sukses yang aku tapaki, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini;
14. Kedua mertuaku yang aku sayangi, Ibu Wiyana Sy, S.Pd dan Bapak Hamdani, S.Pd yang selalu memberikan semangat kepadaku untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini;
15. Keluarga Besar H. Maskur Bin Deman (alm) dan Hj. Wasiah (aim) yang sangat penulis sayangi, Waq Kaumuddin, Om Baferil, Om Majam, dan Om Willan, terima kasih atas doa-doa, dukungan dan nasehat-nasehatnya.
16. Keluarga Besar Sabri (alm) di Lebong , Wak Darwan , Wak Ibnu Hosen, Wak Yus, Wak Ulul terima kasih atas segala nasehatnya;
17. Teman-teman MAP UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, bukan berarti terlupakan, terima kasih atas bantuan, dukungan serta do'anya.

Penulis berdoa semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat. Amin.

Bengkulu, Oktober 2019

Penulis

Elvan Wardiansyah



RIWAYAT HIDUP

Nama : Elvan Wardiansyah
NIM : 530000415
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/ Tanggal Lahir : Muko Muko, 16 Juni 1988

Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD di SD N 02 Lebong Utara Tahun 1999
- Lulus SLTP N 104 Jakarta Tahun 2002
- Lulus SMA N 1 Curup Tahun 2005
- Lulus S1 di Universitas Terbuka Tahun 2015

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2009 s/d 2011 sebagai Staf Bagian Umu Sekretariat Daerah Kabupaten Kepahiang
- Tahun 2011 s/d 2015 Sebagai Staf di Kantor Penghubung Kabupaten Lebong di Jakarta
- Tahun 2015 s/d Sekarang Sebagai Staf Bidang Aset Daerah Badan Keuangan Daerah Kabupaten Lebong

Bengkulu, 15 Agustus 2019

Elvan Wardiansyah
NIM. 530000415

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RIWAYATHIDUP.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Konsep Dasar Pelayanan Publik	8
a. Pelayanan Publik	8
b. Jenis Pelayanan Publik	9
c. Unsur Pelayanan Publik	11
d. Faktor Pendukung Pelayanan.....	12
e. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	15
f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
2. Kualitas Pelayanan Publik	19
3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	21
B. Konsep E – KTP	23
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Kerangka Berpikir	27
E. Definisi Operasional	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Sumber Informasi	32
C. Instrumen Penelitian	33
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
E. Metode Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	41
1. Gambaran Umum.....	41
a. Profil Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong	41
b. Visi dan Misi Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong.....	42
c. Tugas Pokok dan Fungsi Dukcapil Kabupaten Lebong.....	42
d. Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Lebong.....	44
e. Daftar Pegawai di Kantor Dukcapil Kabupaten Lebong	45
2. Pelayanan Umum Dukcapil Kabupaten Lebong	46
3. Prosedur dalam Pelayanan Dukcapil Kabupaten Lebong.....	47
4. Penyelenggaraan Pelayanan Dukcapil Kabupaten Lebong.....	57
B. Hasil dan Pembahasan.....	57
1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E- KTP	57
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	93
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

3.1	Kisi- Kisi Pedoman Observasi	34
3.2	Kisi- Kisi Pedoman Wawancara	34
3.3	Kisi-Kisi Pedoman Dokumentasi	35
3.4	Kisi-Kisi Pedoman Kuesioner	35
4.1	Daftar PNS Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong	45
4.2	Jenis Layanan Dukcapil Kabupaten Lebong	47
4.3	Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pegawai	69
4.4	Tanggapan Responden Tentang Keterampilan Pegawai	70
4.5	Tanggapan Responden Tentang Keramahan Pegawai	71
4.6	Rekapitulasi Mengenai Dimensi Sumber Daya Manusia	72
4.7	Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian KTP	74
4.8	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur	75
4.9	Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Pegawai	77
4.10	Tanggapan Responden Tentang Beban Biaya	78
4.11	Rekapitulasi Mengenai Dimensi Proses Pelayanan	79
4.12	Tanggapan Responden Tentang Kondisi Sarana Prasarana.....	81
4.13	Tanggapan Responden Tentang Jumlah Fasillitas Kerja	83
4.14	Tanggapan Responden Tentang Lokasi Kantor.....	85
4.15	Rekapitulasi Mengenai Dimensi Sarana dan Prasarana	86
4.16	Rekapitulasi Ketiga Dimensi Kualitas Pelayanan	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan	29
Gambar 2	Mekanisme Pelayanan Publik di Dukcapil Kabupaten Lebong	57



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah seluruh bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu lembaga organisasi sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud berpedoman atas aturan undang-undang sesuai dengan standar prosedur dan tata tertib aturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing lembaga.

Berdasarkan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 pasal 1 yang menyatakan bahwa “Administrasi kependudukan adalah seluruh kegiatan penataan dan penertiban dokumen beserta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi, serta pendayagunaan yang hasilnya dipergunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sector yang lain”.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan wewenang dalam merancang dan memilih pelayanan apa yang sesuai dan yang diperlukan oleh warga. Kebijakan ini diberikan dengan harapan agar pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang lebih mengutamakan pendekatan kepada masyarakat dengan cara mengetahui dan mempelajari seluruh permasalahan dan keluhan yang ditemui dalam

lingkungan masyarakat yang akan menciptakan strategi pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan kependudukan yaitu terdiri dari :

1. Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
 - a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
 - b. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - c. Surat Pindah
 - d. Kartu Keluarga (KK)
2. Pencatatan Sipil terdiri dari :
 - a. Akta Kelahiran
 - b. Akta Perceraian
 - c. Akta Kematian
 - d. Perubahan nama
 - e. Perubahan kewarganegaraan
 - f. Pengakuan anak dan pengesahan anak

Penilaian mengenai tingkat kualitas pelayanan publik memerlukan suatu pemikiran yang mampu memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat agar bisa mendapatkan hasil yang berkualitas yang selaras dengan tingkat kepuasan masyarakat, pelayanan KTP sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Guna menciptakan tertib administrasi kependudukan dan kelancaran penyediaan data secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyajikan data yang akurat dan terkini. Masyarakat mengharapkan pemerintah bisa menyelenggarakan pelayanan publik ini dengan baik sesuai

dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Walaupun saat ini masih banyak yang perlu dibenahi dalam pelayanan publik di Indonesia, khususnya bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi salah satu lembaga yang menjadi penyelenggara pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP.

Beberapa masalah mengenai keluhan E-KTP yang diterbitkan di halaman website gobengkulu.com , pada tanggal 01 Desember 2018, yaitu “Saya hanya mengantongi surat keterangan sementara dari Dinas Dukcapil sejak bulan Juli 2018 lalu. Hingga sekarang e-KTP nya belum juga selesai, artinya sudah hampir 5 bulan. Sedangkan teman saya baru saja melakukan perekaman, e-KTP nya sudah jadi,” sesal warga Pasar Muara Aman ini, kepada awak media online gobengkulu.com. Tidak hanya itu, menurut Dwi Aprianto (28) warga desa Talang Leak I, Kecamatan Bingin Kuning juga mengeluhkan tentang buruknya pelayanan di Dinas Dukcapil, menurutnya pegawai di Dinas Dukcapil tidak profesional dan seakan-akan mempersulit dan pilih kasih dalam kepengurusan KTP. “Buktinya saya sudah hampir dua tahun melakukan perekaman sampai dengan sekarang KTP saya belum jadi juga, tiap ditanya alasan blanko habis lah, tinta habis lah, yang jadi pertanyaan apakah dalam dua tahun ini Dinas Dukcapil belum pernah mencetak KTP,” kata Dwi.

Pantauan awak media gobengkulu.com di kantor Dinas Dukcapil pada Rabu 01 Desember 2018 terlihat banyak warga antri menunggu kepengurusan KTP, dari hasil perbincangan dengan sejumlah warga, mereka disuguhi alasan tinta habis, atau belum ditandatangani kepala dinas.

Penyelenggaraan proses penerbitan E-KTP sampai saat ini masih belum bisa memenuhi keinginan dan harapan masyarakat atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. memenuhi harapan masyarakat maupun Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong. Masih terdapat kekurangan dan kendala antara lain :

1. Waktu yang lama untuk proses pembuatan e-KTP
2. Prosedur yang membuat bingung dan mempersulit warga
3. Kurangnya disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan
4. Masih banyak yang belum melaksanakan perekaman E-KTP masih banyak.
5. Sarana prasarana yang belum mencukupi dalam mendukung kelancaran pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong diharapkan mampu menyajikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Lebong. Kualitas pelayanan publik ini diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi antara lain:

1. Bukti Fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya Tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong terdapat beberapa kendala dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Dimensi *Tangible*

Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Dukcapil Kabupaten Lebong masih kurang seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong, tidak adanya pendingin ruangan (AC/Kipas Angin) di dalam ruang pelayanan. Serta tempat duduk di ruang tunggu masih kurang karena masih ada masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

2. Dimensi *Reliability*

Belum memuaskannya pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong karena masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (E-KTP). Masih ada masyarakat yang belum tahu persyaratan kepengurusan pembuatan produk layanan. Banyak masyarakat belum mengetahui Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong sudah memiliki website resmi.

3. Dimensi *Assurance*

Jaminan yang dimaksud yaitu jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Dinas Dukcapil kabupaten Lebong kurang menjamin waktu pemroses pembuatan produk layanan. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi tidak puas terhadap ketidak pastian waktu tersebut.

Dari permasalahan dan kendala tersebut dapat disimpulkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu belum bisa memenuhi keinginan dan harapan masyarakat di wilayah kabupaten Lebong. Oleh sebab itu peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu?
2. Apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian untuk mengetahui :

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E- KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu.
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

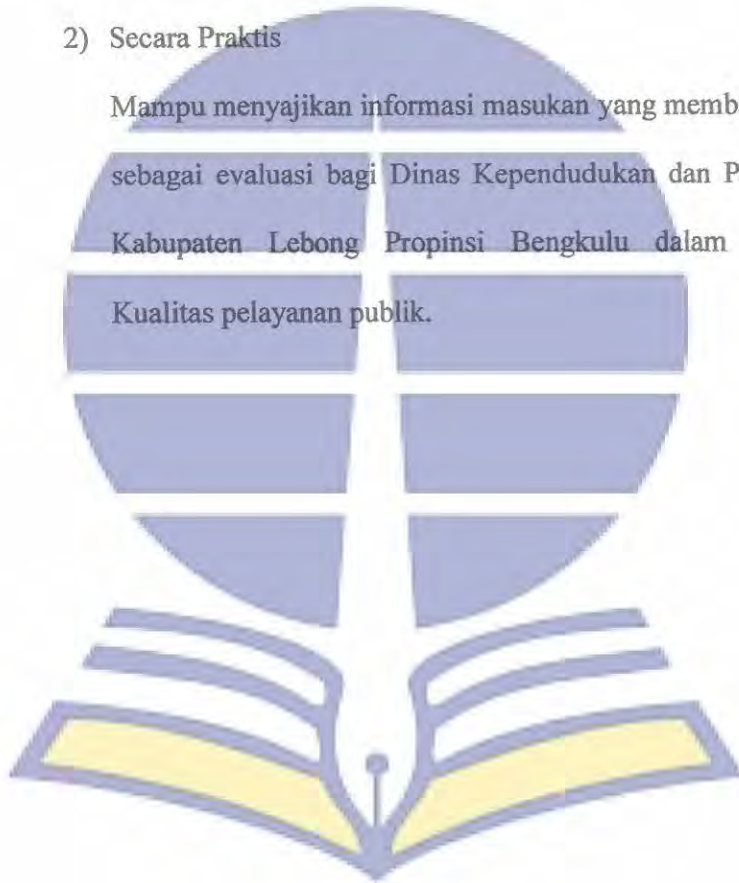
Manfaat yang di harapkan dalam penelitian antara lain:

1) Secara Teoritis

Diharapkan sebagai sumber informasi supaya dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas demi kesejahteraan masyarakat, bisa menjadi sumber data untuk peningkatan ilmu pengetahuan bidang ilmu administrasi publik

2) Secara Praktis

Mampu menyajikan informasi masukan yang membangun dan juga sebagai evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Dasar Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Dalam menjalankan pemerintahan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan menjadi fokus utama pelayanan dikarenakan bersinggungan langsung terhadap masyarakat. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan merupakan cara dalam melayani atau usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang , selain itu pelayanan juga memiliki arti kemudahan yang diberikan saat melakukan transaksi jual beli barang atau jasa.

Selain berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, menurut pendapat ahli Ratminto dan Atim Septi Winarsih (2007 : 4-5) pelayanan publik didefinisikan juga memberikan jasa pelayanan untuk masyarakat dari instansi pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah. Hal ini merupakan cara cara dalam hal untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah sebagai wujud melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan,

Merujuk kepada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi di Pusat, Daerah dan Badan Usaha Milik Negara atau daerah untuk melakukan pelayanan umum dalam rangka melaksanakan ketentuan undang undang. Pelayanan umum yang dimaksud dapat berupa barang atau jasa.

Merujuk pada Undang undang nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1 ayat 1 pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam melaksanakan peraturan perundang undangan untuk memenuhi kebutuhan layanan pada warga Negara atau penduduk dalam hal jasa atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai atau pelayan publik.

Pengertian lain pelayanan publik secara harfiah adalah memenuhi kebutuhan orang atau organisasi yang memiliki kepentingan berdasarkan atas asas, prinsip dan standar pelayanan publik sehingga memenuhi kepuasan kepada penerima, layanan hal ini dilakukan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan oleh perundang undangan, sehingga dapat disimpulkan pelayanan publik pada penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kabupaten Lebong hal ini adalah supaya tercipta pemerintahan yang demokratis.

b. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah menurut Hardiyansyah (2011 : 23) terbagi menjadi 3 (tiga) jenis antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam bentuk Administratif

yaitu pelayanan yang menyediakan segala bentuk dokumen yang diperlukan oleh masyarakat atau publik Seperti Kartu Tanda Penduduk, Sertifikat tanah, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor dan lainnya.

2. Pelayanan berupa barang

Adalah pelayanan yang memuat berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan masyarakat. Seperti telepon, listrik dan air bersih.

3. Pelayanan yang bersifat jasa

Adalah pelayanan yang menyediakan segala bentuk jasa yang diperlukan masyarakat Seperti Pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.

Ada juga sumber lain yang menyatakan Pelayanan terbagi menjadi 5

(lima) jenis yaitu :

1. Pelayanan yang berkaitan dengan urusan pemerintahan adalah pelayanan yang berhubungan dengan tugas umum bidang pemerintahan seperti Pelayanan SIM, Imigrasi, KTP, Pajak dan sebagainya
2. Pelayanan mengenai urusan pembangunan adalah pelayanan tentang sarana dan prasarana yang menyediakan fasilitas pada publik dalam kegiatannya sebagai warga yaitu jalan, pelabuhan, jembatan dan lainnya
3. Pelayanan mengenai utilitas atau kepuasan masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan mengenai kepuasan penggunaan untuk masyarakat contohnya telepon, air, dan listrik
4. Pelayanan yang mengarah pada tingkat kebutuhan sandang pangan papan adalah pelayanan yang menghasilkan kebutuhan penduduk misalnya beras, gas, minyak dan lainnya
5. Pelayanan yang berkaitan tentang sifat kemasyarakatan adalah pelayanan yang berfokus pada aktifitas sosial masyarakat seperti pendidikan, kesehatan ketenaga kerjaan dan sebagainya.(berdasarkan buku Lembaga Administrasi Negara dalam Buku III SANKRI tahun 2004 : 185)

Dari beberapa pendapat yang telah diterangkan di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu termasuk dalam jenis pelayanan Administratif dan pelayanan jasa.

c. Unsur Pelayanan Publik

Menurut Atep Adya Bharata (2003:11) berpendapat bahwa ada empat unsur dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia Layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik itu layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
2. Penerima Layanan adalah konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan adalah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang memerlukan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan karena tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang dinikmati.

Ada pula Pendapat lain Kasmir (2006) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memiliki unsur unsur sebagai berikut:

1. Sarana prasarana yang baik
2. Pegawai yang baik
3. Bertanggung jawab
4. Berkomunikasi dengan baik
5. Melayani dengan cepat dan tepat

6. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik
7. Menjaga rahasia setiap bertransaksi
8. Mengerti keinginan konsumen
9. Menjaga kepercayaan konsumen

Berdasarkan beberapa pendapat di atas unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan dalam hal ini pemerintah untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

d. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2002:88) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran

Mengacu kepada situasi kejiwaan manusia berdasarkan pedoman dari pemikiran sehingga bias menciptakan ketenangan keyakinan dan keseimbangan yang akan membawa manusia pada kesungguhan dalam menunaikan pekerjaan

2. Aturan

Aturan merupakan pedoman dalam melakukan pekerjaan. Oleh sebab itu setiap aturan baik itu langsung maupun tak langsung mempunyai pengaruh dalam menentukan tujuan. Pertimbangan yang dimaksud adalah kewenangan, pengalaman dan pengetahuan, pemahaman pelaksanaan, serta disiplin

3. Organisasi

Tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu system, prosedur dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

4. Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Kemampuan

Merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan yang diharapkan

6. Sarana Pelayanan

Yang termasuk dalam sarana pelayanan yaitu seluruh jenis perlengkapan kerja baik itu peralatan dan fasilitas yang berguna sebagai alat penunjang dalam menyelesaikan pekerjaan

Fungsi dari sarana pelayanan antara lain:

- a) Menambah produktivitas kerja
- b) Mempercepat proses pekerjaan
- c) Penyusunan yang rapi
- d) Kenyamanan
- e) Kepuasan

Beberapa faktor tersebut memiliki peran yang berbeda namun saling berkaitan dan menciptakan pelayanan yang optimal baik itu secara verbal tulisan atau gerakan.

Menurut pendapat Wolkins yang terdapat dalam buku Fandy Tjiptono (2005: 75) berpendapat bahwa ada 6 (enam) faktor dalam menjalankan kesempurnaan kualitas berkesinambungan yaitu meliputi :

- a) kepemimpinan
- b) Pendidikan
- c) Perencanaan
- d) Review
- e) Komunikasi
- f) Penghargaan dan pengakuan

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan dalam melaksanakan pelayanan publik harus berpedoman pada beberapa faktor supaya dapat bekerja dengan baik. Beberapa faktor tersebut yaitu terdiri dari :

- 1) Kesadaran yang baik antara petugas dan masyarakat
- 2) Aturan yang telah ditentukan penyedia layanan
- 3) Organisasi yang baik
- 4) Imbalan/gaji/upah
- 5) Keterampilan
- 6) Sarana prasarana
- 7) Pendidikan dan komunikasi

e. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MenPAN Nomor 63 tahun 2003 Azas – azas pelayanan public yaitu :

- 1) Tranparansi yaitu keterbukaan kemudahan dan cepat mendapatkan akses dari seluruh pihak yang memerlukan dan diberikan secara baik dan mudah dipahami
- 2) Akuntabilitas adalah dapat dijadikan dasar dan dipertanggung jawabkan sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku
- 3) Kondisional yaitu kesesuaian keadaan dan kemampuan penyedia layanan dan pengguna layanan yang berpedoman pada efektivitas dan efisiensi
- 4) Partisipatif yaitu dengan mendukung keaktifan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan dengan berfokus pada aspirasi kebutuhan serta harapan penduduk
- 5) Persamaan hak dengan cara tidak membedakan suku agama ras dan status sosial masyarakat
- 6) Saling memenuhi Hak dan Kewajiban antara penyedia dan pengguna layanan

Merujuk pada peraturan MenPAN Nomor 63 tahun 2003 yang menyatakan prinsip pelayanan publik antara lain adalah :

1. Sederhana yaitu prosedur yang mudah dipahami dan dilakukan serta tidak dipersulit

2. Jelas yaitu
- a. Syarat teknis serta administrative dalam pelayanan
 - b. Unit kerja dan Pejabat yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab saat melayani dan menyelesaikan keluhan atau permasalahan dalam pelayanan publik
 - c. Besar biaya serta cara pembayaran
 - d. Tepat waktu penyelesaian sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan
 - e. Akurasi produk layanan yang diterima dengan benar ,tepat dan sah
 - f. Keamanan proses dan produk layanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - g. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
 - h. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika
 - i. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasaran pelayanan yang memadai, mudah dijangkai oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - j. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
 - k. Kenyamanan Lingkungan yang tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi,indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, parker, tempat ibadah dan sebagainya.

Menurut Keputusan Men Pan nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Standar Pelayanan Publik meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Pelayanan
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan (Ratminto dan Winarsih, 2007 :23)

Berdasarkan Azas Prinsip serta standar diatas yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan bermanfaat sebagai dasar dalam melaksanakan penilaian serta dalam mengevaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan penyelenggaraannya tidak mempersulit pengguna layanan

f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan Pelayanan publik diselenggarakan oleh lembaga pemerintah yang meliputi satuan kerja atau satuan kementerian, departemen, lembaga, lembaga pemerintahan baik di pusat maupun daerah sekaligus BUMN atau BUMD. Dan masyarakat orang atau badan hukum disini sebagai penerima layanan.

Merujuk pada pendapat Max Weber yang diterjemahkan Batinggi Ahmad (1999 : 55) adapun ciri ciri ideal birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Pembagian yang kurang jelas
2. Adanya hirarki jabatan
3. Adanya Pengaturan sistem yang konsisten

4. Adanya *formalistic impersonality*
5. Penempatan berdasarkan karier
6. Prinsip rasionalitas

Adanya Otonomi Daerah diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi.

Menurut pasal 14 undang undang nomor 25 tahun 2009 berkaitan dengan Hak penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Memberi pelayanan yang baik tanpa adanya hambatan dari pihak lain
2. Melaksanakan kerjasama
3. Memiliki anggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Melaksanakan pembelaan bila ada aduan atau tuntutan yang tidak sesuai dengan kebenaran dalam proses pelayanan
5. Menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan undang undang

Menurut pasal 15 undang undang nomor 25 tahun 2009 berkenaan dengan kewajiban penyelenggara pelayanan publik antara lain :

1. Mempersiapkan dan menetapkan standar pelayanan
2. Mempersiapkan menetapkan dan mempublikasikan mekanisme pembayaran
3. Meletakkan pegawai yang berkualitas
4. Memberi sarana prasarana fasilitas yang baik dan memadai
5. Memberi pelayanan yang berkualitas berdasarkan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik

Merujuk pada beberapa penjelasan yang telah diterangkan di atas, peneliti berpendapat bahwa yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik merupakan seluruh instansi penyelenggara Negara yang dibentuk oleh Negara berdasarkan undang-undang yang dimanfaatkan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, sebagai instansi yang membidangi pelayanan publik harus lebih berfokus pada hak serta kewajibannya sesuai dengan amanat undang-undang.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011 : 46-47) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi yaitu

a. Dimensi *Tangible* (berwujud) antara lain :

- a) Penampilan pegawai
- b) Kenyamanan lokasi
- c) Kemudahan proses
- d) Kedisiplinan pegawai
- e) Pemanfaatan alat bantu pelayanan

b. Dimensi *Reability* (kehandalan) antara lain:

- a) Kecermatan pegawai
- b) Standar pelayanan
- c) Kemampuan pegawai
- d) Keahlian petugas

c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator:

- a) Pelayanan yang cepat dan tepat
- b) Respon setiap keluhan pelanggan

c) Penyelesaian waktu yang tepat

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator:

a) Tepat waktu dalam pelayanan

b) Kejelasan biaya

5. Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator:

a) Sikap yang ramah dan sopan

b) Mengutamakan kepentingan umum

c) Memberikan pelayanan dan penghargaan yang baik

d) Tidak memilih milih/ membedakan

Pada penelitian ini, peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi termasuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong, masalah yang berkenaan dengan dimensi kualitas pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

1. Aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Tidak adanya pendingin ruangan

seperti kipas angin atau pun AC . Tempat duduk masih kurang karena masih ada masyarakat yang menunggu sambil berdiri.

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan) yaitu masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait pembuatan KTP, akta kelahiran, KK. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui syarat dalam pembuatan KTP, KK dan akta kelahiran. Hanya sedikit yang mengetahui dan mengakses website resmi Dukcapil Lebong, dilihat dari respon masyarakat yang sedikit memberikan pertanyaan dan yang dibalas oleh penyedia layanan. Petugas Dukcapil Kabupaten Lebong belum memberikan informasi secara menyeluruh kepada masyarakat kabupaten Lebong
3. Aspek *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong kurang menjamin lamanya pemrosesan pembuatan produk layanan, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membuat data valid produk tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Menurut A. S. Moenir (2006:204) pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu..

3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Berdasarkan pendapat Kasmi (2006:3), yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia karena hanya dengan manusia, pelanggan bias berkomunikasi dan berinteraksi langsung secara terbuka.

Merujuk pada Pendapat Atep adya barat (2003:37) berpendapat bahwa kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 (dua) bagian yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Internal dipengaruhi oleh :

1. Aturan Organisasi
2. Sarana prasarana
3. Sumber Daya Manusia
4. Situasi kerja dan kesesuaian hubungan kerja
5. Imbalan atau gaji

b. Kualitas Pelayanan eksternal dipengaruhi oleh:

1. Tipe layanan dan tata cara layanan
2. Tipe layanan distribusi
3. Tipe layanan penjualan
4. Tipe layanan penyampaian

Vincent Gaspersz (2011:41) berpendapat bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi ekspektasi dan persepsi pelayanan antara lain:

- 1) Keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan terhadap penerima layanan
- 2) Pengalaman dari masa lalu
- 3) Informasi dari teman yang telah menerima kualitas pelayanan sebelumnya
- 4) Iklan dan pemasaran

Dari beberapa penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain Sumber Daya Manusia, Kesadaran masyarakat, keterampilan dan kemampuan , serta Sarana dan Prasarana.

B. Konsep E-KTP

E-KTP berasal dari kata Elektronik KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diluncurkan Oleh Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari tahun 2011. Berdasarkan situs resmi dari E-KTP, arti dari KTP yaitu dokumen administrasi kependudukan yang berisi system keamanan dan pengendalian administrasi dan teknologi informasi yang berbasis data kependudukan nasional yang dilengkapi dengan rekaman elektronik berupa data sidik jari, foto, iris mata serta tanda tangan elektronik

Prosedur Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

A. Tata cara Kepengurusan

- a. Pemohon mengajukan diri terlebih dahulu dengan mendatangi kantor kelurahan dan mengisi formulir permohonan penerbitan KTP dan melengkapi seluruh dokumen persyaratan yang diperlukan sambil membawa surat pengantar RT setempat
- b. Pegawai menerima dan memverifikasi berkas pemohon
- c. Pegawai mengembalikan berkas apabila belum lengkap
- d. Pegawai pada bidang pelayanan menerima dan memverifikasi berkas yang diajukan oleh pemohon dan memberikan informasi mengenai masa waktu lama proses serta biaya yang dikeluarkan oleh pemohon.

- e. Pegawai memberikan paraf dan nomor pada berkas pengajuan penerbitan E KTP sebagai bukti berkas pemohon sudah lengkap dan sudah layak diproses.
- f. Pegawai meregistrasi berkas dari pemohon
- g. Berkas yang telah di registrasi oleh petugas loket langsung diteruskan ke operator Komputer
- h. Operator menerima dan memverifikasi data penduduk pada berkas milik pemohon dan mengecek data ke dalam aplikasi, bila data tidak sesuai dikembalikan lagi kepada petugas loket pelayanan
- i. Data yang telah valid langsung diproses dan dicetak untuk penerbitan E KTP kemudian dicatat nomor serial blangko
- j. E-KTP yang telah selesai dicetak langsung diserahkan pada petugas pelayanan
- k. Petugas menyimpan E KTP yang telah selesai untuk diserahkan kepada pemohon yang akan mengambil
- l. Pemohon datang pada waktu yang telah ditentukan sambil membawa bukti tanda terima berkas untuk diserahkan kembali ke petugas loket
- m. Pemohon menukar tanda terima berkas dengan E KTP yang telah selesai di cetak
- n. Waktu proses penerbitan 14 (empat belas) hari kerja

C. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Achni Sutopo tahun 2017 berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG" Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kabupaten Temanggung dilihat dari lima dimensi yaitu :

- a. Bidang Pelayanan di Kabupaten Temanggung kurang memenuhi fasilitas pelayanan yang baik dilihat dari kursi ruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap hari, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas genset kurang dioptimalkan sehingga bila listrik mati maka proses pelayanan akan berhenti.
- b. Masyarakat puas dengan pelayanan dalam aspek kehandalan, dengan ketepatan waktu proses pelayanan.
- c. Komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat yang ditunjukkan dengan adanya petugas yang membantu masyarakat yang bingung dalam kepengurusan dalam pelayanan.
- d. Keamanan di Kabupaten Temanggung sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menempatkan tukang parkir di area parkir kendaraan.

e. Empati yang diberikan Pihak Kabupaten Temanggung dengan memberikan kesan yang menyenangkan dapat terlihat dari sikap petugas yang menjelaskan mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dari pengunjung sebagai evaluasi agar pelayanan menjadi lebih baik

2. Penelitian berjudul “ KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONTIANAK”. Penelitian ini dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivnes*, *Assurance* dan *Emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian campuran. Dengan pendekatan Kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan dari organisasi pelaksana dan untuk menggali lebih dalam faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak dan pendekatan Kuantitatif untuk menilai kualitas pelayanan menurut pendapat masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, Observasi, kuesioner, survei IKM terhadap 50 responden serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak belum baik. Dimana 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivnes*, *Assurance* dan *Emphaty* hanya dimensi *Emphaty* yang sudah baik, sedangkan 4 dimensi lainnya masih belum baik.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan adalah Pemimpin yang belum konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Sistem Pelayanan yang belum baik, Kemampuan dan jumlah Aparat yang tidak memadai dan Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dan Saran yang dapat dibuat yakni pembuatan Standar Pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana serta meningkatkan kemampuan aparat dengan memperbanyak keikutsertaan dalam pendidikan dan pelatihan dibidang administrasi kependudukan

Persamaan dari “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBONG ” dibandingkan dengan kedua judul penelitian terdahulu diatas yaitu pada analisis data dan jenis penelitian. Sedangkan perbedaan ada pada teknik pengumpulan dan metode yang diterapkan serta tempat dan subjek penelitian yang digunakan.

D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lebong masih terdapat permasalahan yang dihadapi antara lain :

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai
2. Masih terdapat keluhan dari warga terkait proses penerbitan E-KTP
3. Masih Kurang nya informasi yang diberikan mengenai produk syarat dan waktu proses penerbitan E-KTP

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Hardiyansyah 2011:46) berpendapat bahwa ada beberapa indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yaitu terdiri dari:

1. *Tangible* (berwujud)

Bisa dilihat dari Sarana Fisik yang ada di perkantoran serta kerapihan petugas dalam pelayanan, yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu.

2. *Reliability* (kehandalan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari kemampuan dan kehandalan yang diberikan petugas kepada masyarakat, yaitu: kecermatan petugas, memiliki standar pelayanan, kemampuan petugas dan keahlian petugas.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat, yaitu : merespon setiap pelanggan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon petugas.

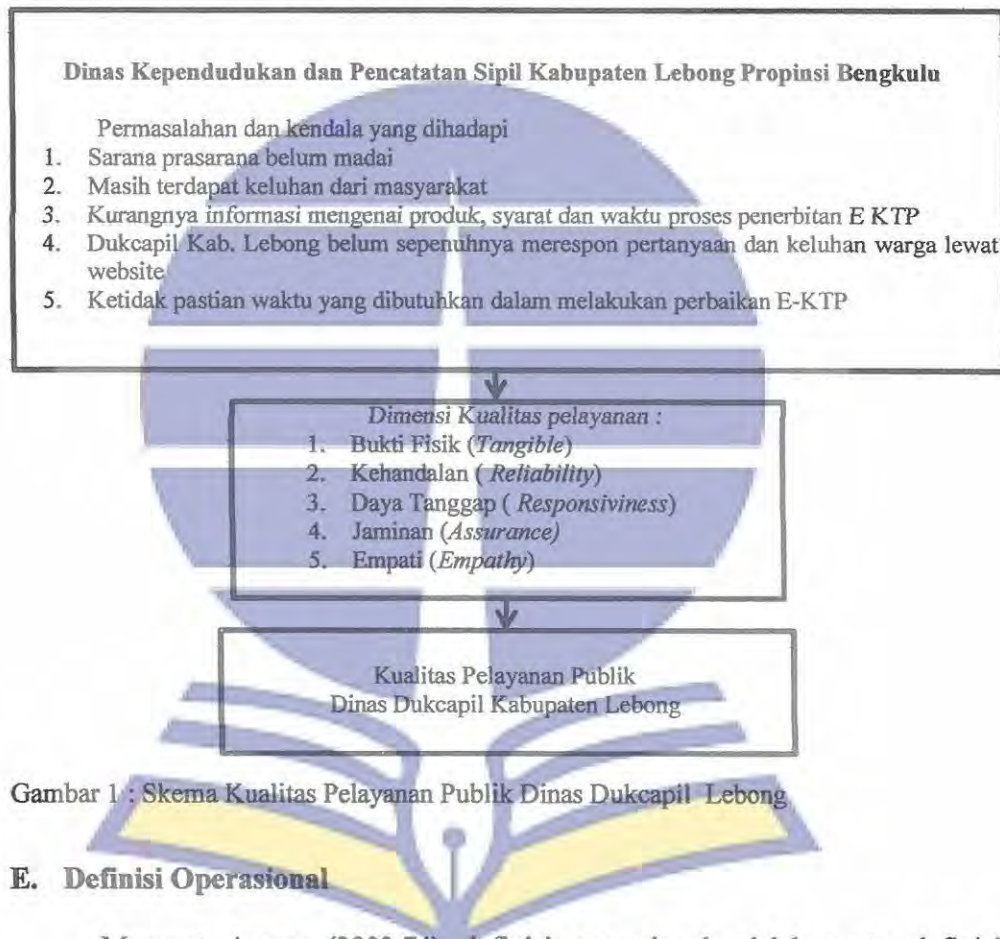
4. *Assurance* (jaminan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari jaminan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, yaitu : petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan jaminan kepastian.

5. *Empathy* (Empati)

Indikator ini berkualitas bila sikap yang dimiliki oleh petugas yaitu mendahulukan kepentingan umum, bersikap ramah, sopan santun tidak membedakan serta menghargai setiap warga yang ingin melakukan penerbitan E-KTP

Dibawah ini skema kerangka pikir yang telah dijelaskan sebelumnya:



Gambar 1 : Skema Kualitas Pelayanan Publik Dinas Dukcapil Lebong

E. Definisi Operasional

Menurut Azwar (2003;74) definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itulah akan

diketahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama.

Variabel yang akan diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dapat dilihat dari indikator 5 (lima) dimensi antara lain:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) antara lain :

- a) Penampilan pegawai
- b) Kenyamanan lokasi
- c) Kemudahan proses
- d) Kedisiplinan pegawai
- e) Pemanfaatan alat bantu pelayanan

2. Dimensi *Reability* (kehandalan) antara lain:

- a) Kecermatan pegawai
- b) Standar pelayanan
- c) Kemampuan pegawai
- d) Keahlian petugas

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator:

- a) Pelayanan yang cepat dan tepat
- b) Respon setiap keluhan pelanggan
- c) Penyelesaian waktu yang tepat

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator:

- a) Tepat waktu dalam pelayanan
- b) Kejelasan biaya

5. Dimensi Empathy (empati) terdiri atas indikator:
- a) Sikap yang ramah dan sopan
 - b) Mengutamakan kepentingan umum
 - c) Memberikan pelayanan dan penghargaan yang baik
 - d) Tidak memilih milih/ membeda beda kan



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan pendekatan metode kuantitatif . Pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif adalah pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. ngan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

B. Sumber Informasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data sebagai Sumber Informasi , yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menyebutkan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan. Purwanto dan Dyah (2011: 20), Sedangkan data primer ialah data yang berasal dari sumber pertama. Sarwono (2006: 129), data primer adalah objek atau dokumen original-material mentah dari

pelaku yang disebut “first-hand information”. Jadi, data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi aktual atau ketika peristiwa terjadi. (Silalahi, 2012: 289). Sedangkan, data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013: 16).

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui angket atau kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sebanyak 25 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi kedua yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber data yang dicatat oleh pihak lain, (Umar, 2003 : 30). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen, arsip-arsip resmi mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.

C. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan Penelitian kuantitatif artinya instrument manusia adalah peneliti sendiri yang turun langsung dalam penelitian ini yang bermula dari proses pengumpulan data kemudian pengolahan data hingga menganalisis data. Pengetahuan peneliti berkaitan dengan pelayanan publik menjadi dasar yang dipergunakan dalam menciptakan instrument pendukung antara lain pedoman observasi, wawancara, dokumentasi serta kuesioner.

Untuk observasi ini peneliti melaksanakan pengamatan langsung saat jam kerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Lebong Propinsi Bengkulu. Kisi kisi wawancara terdiri dari beberapa pertanyaan yang di ajukan kepada narasumber mengenai kondisi, keluhan, harapan dan keinginan dari narasumber. Sedangkan pada kelengkapan dokumentasi yang dibutuhkan terdiri dari foto, gambar, atau table guna mendukung dan melengkapi hasil wawancara dan observasi serta kuesioner.

Dibawah ini pedoman pedoman yang akan dilaksanakan dalam melaksanakan penelitian

Tabel 3.1
Pedoman Observasi

Variabel	Jenis	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Langsung (tangibles)	1. Kebersihan dan Kenyamanan 2. Fasilitas Sarana dan Prasarana 3. Kebersihan dan Kerapihan petugas 4. Terdapat kotak saran dan masukan
	Kehandalan (reliability)	1. Pelayanan yang cepat 2. Penguasaan wawasan pegawai dalam menjawab pertanyaan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat
	ketanggapan (responsiveness)	1. Respon petugas dalam membantu masyarakat yang mendapat keluhan 2. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat
	Jaminan (Assurance)	Lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu
	Empati (Empathy)	1. Mendahulukan kepentingan umum 2. Memberikan perhatian

Tabel 3.2
Pedoman wawancara

Variabel	Jenis	Indikator
Kualitas pelayanan pelayanan	Bukti Langsung (tangibles)	1. Produk yang tersedia 2. Jumlah SDM (Pegawai) Dukcapil Kab. Lebong 3. Sarana Prasarana pendukung
	Keandalan (reliability)	1. Prosedur yang jelas 2. Ketepatan waktu penyelesaian 3. Biaya yang jelas
	Ketanggapan (responsiveness)	1. Kesigapan Pegawai 2. Pegawai Cepat tanggap terhadap keluhan dan masukan
	Jaminan (assurance)	1. Kemudahan proses produk yang rusak karena kesalahan dari Dinas Dukcapil Kab. Lebong 2. Terdapat Petugas keamanan/parkir di Dinas Dukcapil Kab. Lebong
	Empati (empathy)	1. Sikap Pegawai dalam pelayanan 2. Sikap pegawai dalam menanggapi kritik dan saran

Tabel 3.3
Pedoman Dokumentasi

NO	OBJEK DOKUMENTASI
1	Sarana Prasarana
2	Visi dan Misi
3	Daftar Pegawai
4	Jenis Pelayanan

Tabel 3.4
Kisi Kisi Pedoman Kuesioner

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Keahlian dan kompetensi menjawab pertanyaan dari masyarakat				
2.	Memberikan Pelayanan secara terampil dalam melayani				
3.	Kesopanan dan keramahan pegawai dalam menyambut masyarakat yang ingin membuat E-KTP				
4.	Ketepatan waktu dalam penyelesaian E-KTP (kesesuaian janji layanan)				
5.	Pegawai Sabar dalam menjelaskan prosedur dan Kepengurusan E-KTP				
6.	Kedisiplinan pegawai				
7.	Biaya dalam kepengurusan E-KTP				
8.	Sarana dan prasarana yang memadai dan aman bagi masyarakat yang ingin mengurus Pembuatan E-KTP				
9.	Jumlah Fasilitas kerja sesuai dengan keperluan				
10.	Lokasi mudah dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum , mudah dilihat serta diketahui banyak orang				

D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian diadakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu beralamat di Desa Kampung Muara Aman, Kecamatan Lebong Utara. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu adalah penyedia pelayanan administrasi yang paling mendasar sehingga sangat dibutuhkan oleh masyarakat kabupaten Lebong.. Waktu Penelitian selama 2 (dua) bulan dilakukan pada Januari 2019 – Februari 2019.

Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan beberapa teknik yaitu terdiri dari :

1. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati pelaksanaan secara langsung pelayanan publik yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu

Observasi yang dilaksanakan mengenai 5 (lima) dimensi pelayanan publik yang memiliki indikator, antara lain:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas dalam melayani
- b. Kenyamanan tempat pelayanan
- c. Kemudahan proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pegawai
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani
 - b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan
 - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu
3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Pegawai melakukan dengan waktu yang tepat
 - d. Respon keluhan pelanggan
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator:
 - a. Jaminan Tepat waktu pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - c. Tidak diskriminasi
 - d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

2. Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Teknik ini dilakukan dengan menyiapkan beberapa pertanyaan yang berisi beberapa permasalahan kendala serta keluhan dari masyarakat.

Wawancara yang dilakukan ini berhubungan dengan 5 (lima) dimensi pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

1. Penampilan petugas dalam melayani
2. Kenyamanan Ruang tunggu
3. Kedisiplinan
4. Pemakaian alat bantu
5. Standar pelayanan
6. Kedisiplinan
7. Kemudahan
8. Kecermatan
9. Ketepatan waktu pelayanan
10. Mendahulukan kepentingan umum
11. Tidak membeda bedakan
12. Kecermatan pegawai
13. Keahlian pegawai
14. Pelayanan yang cepat dan tepat
15. Menindak lanjuti keluhan masyarakat
16. Memberikan informasi kepastian biaya
17. Bersikap ramah dan Sopan

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk menghimpun, mengumpulkan dan menganalisis dokumen dokumen yang mendukung penelitian. Seperti foto kondisi ruang pelayanan , Dokumen Standar pelayanan publik, Peraturan Bupati Lebong tentang Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Lebong, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.

4. Kuesioner

Silalahi (2012: 296), kuesioner adalah mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang diisyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Sedangkan Pasalong (2013: 141), kuesioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri.

Siregar (2013: 21), kuesioner adalah teknik pengumpulan data informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dalam hal ini penulis telah menggunakan kuesioner dalam penelitian yang berjumlah 25 orang. Sampel diambil dengan teknik penentuan sampel dilakukan secara probability.

E. Metode Analisis Data

Teknik analisis data juga menggunakan pembuatan tabel distribusi yang ditetapkan pada 4 (empat) kelas yang memakai skala likert yang dipergunakan dalam menganalisis secara kuantitatif maka tanggapan dari responden diberi nilai :

1. Tanggapan yang sangat baik diberi nilai 4
2. Tanggapan yang baik diberi nilai 3
3. Tanggapan yang kurang baik diberi nilai 2

4. Tanggapan yang tidak baik diberi nilai 1

Secara Kuantitatif deskripsi ini didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternatif jawaban angket. Sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden.

Variable, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut:

Rentang	Penafsiran
1,00 – 1,75	Tidak berkualitas
1,76 – 2,51	Kurang Berkualitas
2,52 – 3,27	Berkualitas
3,28 – 4,00	Sangat berkualitas

Berdasarkan pendapat Singarimbung dan Effendi (1995) yang menyatakan bahwa untuk mengetahui hasil dari analisis data dari jawaban responden dengan menggunakan analisa rata rata dengan memakai table frekuensi dan analisa persentase dengan rumus:

$$X = \frac{\sum(F.X)}{N}$$

Keterangan :

X bisa disebutkan sebagai nilai rata rata

$\sum.(F.X)$ adalah hasil jumlah nilai dari jawaban

N bisa diistilahkan sebagai jumlah responden

Dan rata persen bisa dikatakan sebagai rata rata nilai x 100

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum

a. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong

Kabupaten Lebong merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Bengkulu yang dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan UU No.39 tahun 2003 sebagai Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten Rejang Lebong yang terdiri atas 5 kecamatan yakni Lebong Utara, Lebong Tengah, Lebong Selatan, Rimbo Pengadang dan Lebong Atas. Dengan Batas batas wilayah :

- Utara yaitu Provinsi Jambi
- Selatan yaitu Kabupaten Rejang Lebong
- Timur Provinsi Sumatera Selatan
- Barat yaitu Kabupaten Bengkulu Utara

Sejarah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 02 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Sebelum terbentuknya Struktur Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tersendiri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih berbentuk Kantor Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana (KB), kemudian Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian pada pertengahan 2012 resmi terpisah dan berbentuk Struktur Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Beralamat di Jalan Lapangan Hatta Nomor 10 Kampung Muara Aman Kecamatan Lebong Utara Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong pada awalnya sangat banyak kekurangan baik dari segi fasilitas, pegawai dan kebutuhan yang jauh dari kata cukup. Seiring dengan berkembangnya Kabupaten Lebong, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berkembang dan terus berusaha untuk melengkapi dan memperbaiki

b. Visi Misi

1. Visi

Yang menjadi visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu adalah “LEBONG MAJU, MANDIRI DAN SEJAHTERA MELALUI MASYARAKAT YANG TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”

2. Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu mempunyai misi antara lain:

- a) Terwujudnya kesadaran masyarakat kabupaten Lebong yang tertib administrasi kependudukan
- b) Terwujudnya pelayanan yang prima dalam administrasi kependudukan
- c) Tata kelola lembaga administrasi kependudukan yang berkualitas

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu memiliki tugas untuk menjalankan kegiatan pemerintahan di daerah pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil beserta tugas tugas lain yang

diberikan oleh bupati. Di dalam menjalankan pelaksanaannya dinas Dukcapil Kabupaten Lebong dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berikut ini fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu antara lain :

1. Menyusun program kegiatan dalam jangka pendek menengah dan jangka panjang
2. Menyelenggarakan kegiatan penatausahaan yaitu urusan umum dan keuangan serta kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Penyelenggaraan kegiatan teknis operasional antara lain bidang pendaftaran penduduk, informasi penduduk, bidang pencatatan sipil dan pengendalian
4. Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya
5. Pembinaan unit pelaksana teknis sesuai dengan tugasnya
6. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lain dalam penyelenggaraan kegiatan dinas.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

**d. Struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil
Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu**

Struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong, terdiri dari :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris Dinas, membawahi :
 - a. Kasubbag. Perencanaan dan Evaluasi
 - b. Kasubbag. Keuangan dan Aset
 - c. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- 3) Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - a. Kasi. Identitas Penduduk.
 - b. Kasi. Pindah Datang Penduduk
 - c. Kasi Pendataan Penduduk.
- 4) Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - a. Kasi. Kelahiran & Kematian
 - b. Kasi. Perkawinan, Perceraian
 - c. Kasi Perubahan Status Anak serta Pewarganegaraan
- 5) Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Piak), membawahi :
 - a. Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,
 - b. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data.
 - c. Kasi. Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi

6) Kabid Pemanfaatan Data, membawahi :

- a. Kasi Kerjasama
- b. Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- c. Kasi Inovasi Pelayanan

7) Unit Pelaksana Teknis

8) Kelompok Jabatan Fungsional

e. Daftar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu

Tabel 4.1

Daftar Pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu

NO	NAMA	JENIS KELAMIN (L/P)	PANGKAT/ GOLONGAN
1.	Elva Mardiana S.IP. M.Si	P	Pembina Tk.I/IV b
2.	Drs. Budi Setiawan	L	Pembina Tk.I/IV b
3.	Drs. Rahmat Kartolo	L	Pembina / IV a
4.	John Hendi, S.Sos	L	Pembina / IV a
5.	Tri Handayani, M.Si	P	Penata Tk.I/III.d
6.	Tekad Febianto Wajito, SE	L	Penata Tk.I/III.d
7.	Karter Jaya S.Sos	L	Penata Tk.I/III.d
8.	Sugianti, S.Sos	P	Penata Tk.I/III.d
9.	Lilian Fallentina, S.T	P	Penata Tk.I/III.d
10.	Dwi Enggalia, SE	P	Penata Tk.I/III.d
11.	Lidya Susianti, ST	P	Penata Tk.I/III.d
12.	Lia Ayu Astrini, S.STP	P	Penata/III.c
13.	Irwan Yunardi, SE	L	Penata / III.c
14.	Yesik Peres, S.IP	P	Penata/ III.c
15.	Dian afriance, A.Md	P	Penata Muda Tk.I/III.b
16.	Destian Dwi saputra S.Kom	L	Penata Muda Tk.I/III.b
17.	Elita, SE	P	Penata Muda Tk.I/III.b
18.	Wiwik Purwati, SE MM	P	Penata Muda Tk.I/III.b
19.	Aspa Magenda S.STP	L	Penata Muda / III a
20.	Syahrul Aini	L	Pengatur Tk.I/II.d
21.	Emi Daningsih	P	Pengatur Tk.I/II.d
22.	Sudadi	L	Pengatur/II c

23.	Ida Mariati	P	Pengatur Muda Tingkat 1 / II b
24.	Hasusi Emilia	P	Pengatur Muda Tingkat 1 / II b
25.	Cevrizal rizanti	P	Pengatur Muda Tingkat 1 / II b

Terdapat 25 pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong, dengan rincian: 10 laki-laki dan 15 perempuan. Dari semua Aparatur Sipil Negara (ASN) / Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor dinas tersebut, terdapat 2 orang berpangkat Pembina Tingkat 1 / IV b, 2 orang Pembina / IV a, 7 orang Penata Tingkat 1 / III d, 3 orang Penata / III c, 4 orang Penata Muda Tingkat 1 / III b, 1 orang Penata Muda / III a, 2 orang Pengatur Tingkat 1 / II d, 1 orang Pengatur / II c, 3 orang Pengatur Muda Tingkat 1 / II b.

1. Pelayanan Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lebong Propinsi Bengkulu

1. Waktu Pelayanan

Senin - Kamis	: 08.30 s/d 14.00 WIB
Jumat	: 08.30 s/d 11.00 WIB
Sabtu	: 08.30 s/d 12.30 WIB

2. Jenis pelayanan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan masyarakat memberikan beberapa jenis jasa layanan. Layanan ini dibedakan menjadi 2, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan *online*. Selanjutnya, pelayanan langsung dibagi ke dalam 2 bidang, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pelayanan yang berkaitan dengan pencatatan sipil. Sementara, pelayanan *online* yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Lebong meliputi pengecekan data, konsultasi data, dan pendaftaran *online*.

Tabel 4.2
Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong

No	Jenis Layanan	Layanan
1	Pendaftaran	Kartu Keluarga (KK)
		Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP)
		Surat Pindah
		Kartu Identitas Anak (KIA)
2	Pencatatan Sipil	Akta Kelahiran
		Akta Kematian
		Kutipan Akta Perkawinan
		Kutipan Akta Perceraian
		Pencatatan Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak
		Pencatatan Perubahan Nama
		Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan
3.	Pelayanan Online	a) Cek Data
		1) Cek NIK
		2) Cek E-KTP
		3) Cek Kartu Keluarga (KK)
		4) Akta Kelahiran
		b) Konsultasi data
		c) Pendaftaran via online

2. Prosedur dalam pelayanan

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dan atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Masalah yang dimaksud ialah proses penyelesaian layanan yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Lebong. Berikut diberikan rincian syarat pembuatan dan tata cara pemrosesan layanan yang dimaksud.

1. Pelayanan dalam menerbitkan Kartu Keluarga (KK)

Adalah Kartu yang harus dimiliki oleh setiap keluarga di suatu daerah. Kartu yang memuat nama semua anggota keluarga lengkap dengan jenis kelamin, hubungan keluarga, umur dan pekerjaan. Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu ini juga sebagai bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga.

a. Prosedur

1. Masyarakat mendatangi kantor kelurahan dengan membawa surat pengantar dari RT beserta berkas-berkas persyaratan lainnya sesuai dengan syarat yang berlaku.
2. Pegawai yang bertugas dalam pelayanan melaksanakan pengecekan berkas dan memberi formulir pengisian pendaftaran data kartu keluarga, serta menginformasikan mengenai syarat dan masa berlaku formulir.
3. Berkas formulir yang sudah dilengkapi pengisiannya dikembalikan kepada petugas.
4. Pegawai yang memeriksa berkas formulir KK dan mendaftarkan dalam buku *Harian Peristiwa* kependudukan serta mengajukan kepada Lurah/Kades untuk ditandatangani.
5. Kemudian warga yang bersangkutan mendatangi loket urusan pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sambil membawa berkas yang telah lengkap.

6. Pegawai dalam pelayanan kartu keluarga menerima dan memeriksa kelengkapan berkas warga pemohon ke dalam buku pendaftaran pemohon pembuatan kartu keluarga
7. Pegawai yang melayani pembuatan kartu keluarga meregister berkas permohonan sekaligus menerbitkan tanda terima pendaftaran
8. Berkas permohonan diteruskan ke operator computer
9. Operator computer menerima dan mengecek biodata penduduk pada berkas permohonan dengan mensinkronisasi biodata yang diterima dalam aplikasi SIAK, data yang tidak valid dikembalikan kepada petugas loket
10. Operator Komputer mencetak KK sesuai data valid pada blanko asli rangkap 5 (lima) dan mencatat nomor seri blanko yang telah diterbitkan
11. Operator menyerahkan cetakan KK kepada petugas verifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12. KK diserahkan kepada bidang pendaftaran penduduk untuk diteliti dan di paraf Kepala Bidang pendaftaran Penduduk kemudian diteruskan ke Sekretaris Dinas untuk kemudian diteruskan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk ditanda tangani dan di cap basah, selanjutnya diserahkan kembali kepada staf bidang pendaftaran penduduk.
13. Pemohon pada batas waktu yang telah ditentukan mendatangi loket pelayanan KK

14. Pemohon menunjukkan tanda terima menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan KK
15. Petugas pelayanan KK menerima berkas tanda terima dan menyerahkan kartu keluarga yang sudah selesai kepada warga pemohon

2. Pelayanan surat keterangan pindah

Adalah surat atau pernyataan yang menerangkan tentang kepindahan tempat tinggal seorang warga negara

Mekanisme permohonan pelayanan

- a. Warga yang ingin melaksanakan perpindahan data mendatangi ke kantor desa/kelurahan dengan membawa surat pengantar atau rekomendasi pindah dari RT setempat sambil membawa kelengkapan berkas persyaratan yang lainnya
- b. Pegawai yang menerima berkas melakukan pengecekan terhadap berkas permohonan pindah warga dan memberikan formulir pengisian permohonan pindah serta menjelaskan persyaratan yang lainnya kepada warga pemohon
- c. Pegawai yang membidangi urusan pemerintahan desa atau kelurahan melakukan pemeriksaan dan kelengkapan berkas pemohon
- d. Pegawai urusan pemerintahan menerbitkan surat rekomendasi atay surat pengantar yang ditanda tangani oleh lurah setempat.
- e. Petugas pada loket pelayanan dinas menerima berkas serta melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas warga pemohon dan memberi info tentang syarat syarat yang perlu dilengkapi.

- f. Petugas pada loket pelayanan menyerahkan berkas warga pemohon yang telah lengkap kepada petugas registrasi pindah warga
- g. Petugas registrasi pindah warga melaksanakan penelitian dan mendaftarkan warga pemohon ke dalam buku induk dan buku mutasi penduduk.
- h. Petugas kemudian meneruskan berkas kepada kepala seksi identitas dan perpindahan penduduk untuk di pelajari dan diperiksa
- i. Operator memasukkan data registrasi perpindahan penduduk ke dalam sistem komputer dengan menggunakan aplikasi SIAK serta memeriksa kembali keabsahan data.
- j. Operator komputer melaksanakan penerbitan surat keterangan pindah domisili serta meneruskan langsung kepada staf di bidang pendaftaran penduduk.
- k. Bagi warga negara yang melaksanakan perpindahan masih dalam 1 (satu) wilayah kecamatan, rekomendasinya cukup ditanda tangani oleh lurah setempat.
- l. Bagi warga yang melaksanakan perpindahan antar kecamatan dalam 1 (satu) kabupaten maka ditanda tangani langsung oleh camat.
- m. Kemudian bagi warga negara yang ingin melaksanakan permohonan pindah ke kabupaten lain dalam 1 (satu) propinsi maka berkas permohonan rekomendasi ditandatangani oleh kepala bidang.
- n. Dan bagi warga negara yang akan melaksanakan pindah antar propinsi harus ditanda tangani oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kota setempat.

- o. Apabila surat rekomendasi permohonan pindah warga sudah ditanda tangani, maka petugas langsung menyerahkan kembali kepada petugas loket pelayanan.
- p. Warga telah tiba pada saat waktu yang telah dijadwalkan.
- q. Warga memperlihatkan tanda terima penyerahan berkas yang telah lengkap.
- r. Petugas pada loket pelayanan langsung menyerahkan surat keterangan pindah domisili kepada warga pemohon sekaligus menginformasikan tentang masa berlaku surat tersebut.
- s. Lama nya waktu proses pembuatan surat keterangan pindah yaitu 14 (empat belas) hari kerja

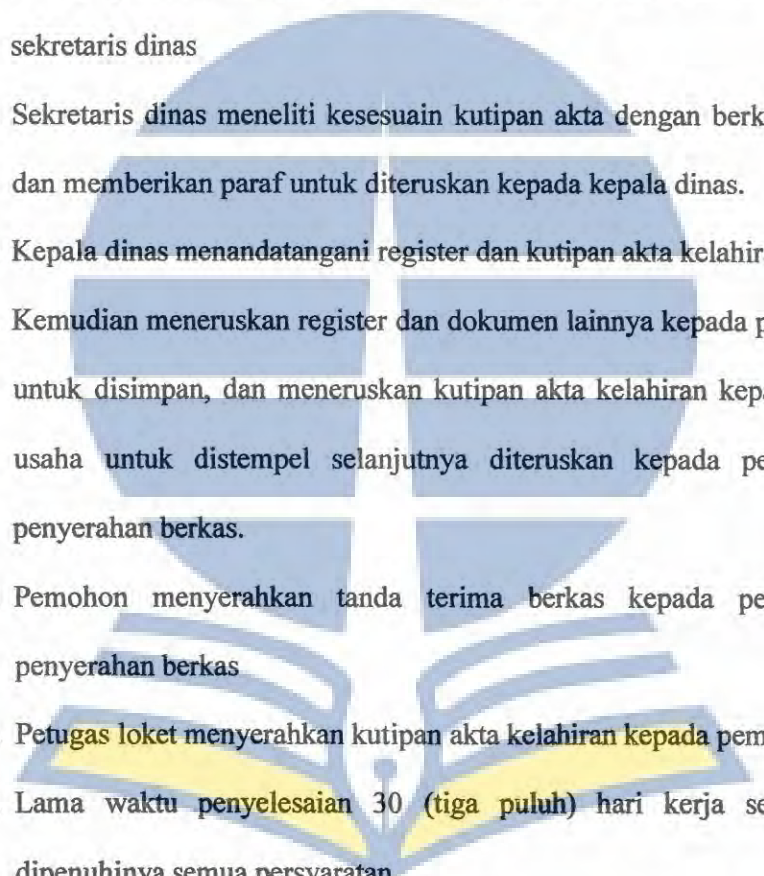
3. Akta kelahiran

Adalah alat bukti yang sah berkaitan dengan status dan kelahiran seorang warga negara yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil daerah masing masing. Seorang bayi yang baru lahir langsung dilaporkan kelahirannya dan akan langsung didaftarkan kedalam kartu keluarga dan langsung diberikan nomor induk kependudukannya .

Merujuk pada undang undang 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak, terdapat persyaratan dan mekanisme dalam penerbitan akta kelahiran antara lain sebagai berikut :

1. Bagi seseorang bayi yang terlambat mendaftarkan atau melambai batas batas waktu pencatatan yaitu lebih dari 1 (satu) tahun sejak tanggal

- melahirkan, maka baru dapat diproses bila sudah mendapat keputusan dari pengadilan negeri setempat.
2. Yang melaksanakan permohonan adalah orang tua dari anak
 3. Orang tua dari anak menyerahkan berkas kelengkapan dan persyaratan kepada pegawai di loket pelayanan
 4. Petugas di dalam loket menerima dan melaksanakan pemeriksaan kelengkapan berkas yang diserahkan oleh warga pemohon
 5. Petugas pelayanan memberikan paraf dan nomor pada berkas permohonan yang sudah lengkap, mencatat pada buku pendaftaran akta kelahiran dan menyerahkannya kepada petugas register
 6. Petugas register menerima berkas dan mencatat pada register akta kelahiran dan meneruskan akta kelahiran kepada petugas loket pelayanan\
 7. Petugas loket pelayanan meminta tanda tangan pemohon dan saksi saksi pada register akta kelahiran
 8. Petugas loket pelayanan mengembalikan register akta kelahiran pada staf bidang pencatatan sipil dan menerbitkan tanda terima berkas kepada pemohon
 9. Petugas pencatat register pada bidang pencatatan sipil memberikan register dan dokumen lainnya kepada kasi pencatatan kelahiran untuk diverifikasi
 10. Kasi pencatatan kelahiran memeriksa kesesuaian register dengan berkas pemohon dan menyerahkan kepada operator computer
 11. Operator computer menginput data register akta kelahiran dengan menggunakan SLAK dan memastikan sudah diinput dengan benar.

- 
12. Operator computer mencetak kutipan akta kelahiran pada kertas buram dan meneruskan register kepada kepala bidang pencatatan sipil
 13. Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta kelahiran dengan berkas pemohon dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai
 14. Operator mencetak kutipan akta kelahiran yang telah diparaf kepada bidang pencatatan sipil pada blanko asli dan meneruskannya kepada sekretaris dinas
 15. Sekretaris dinas meneliti kesesuaian kutipan akta dengan berkas pemohon dan memberikan paraf untuk diteruskan kepada kepala dinas.
 16. Kepala dinas menandatangani register dan kutipan akta kelahiran
 17. Kemudian meneruskan register dan dokumen lainnya kepada petugas arsip untuk disimpan, dan meneruskan kutipan akta kelahiran kepada staf tata usaha untuk distempel selanjutnya diteruskan kepada petugas loket penyerahan berkas.
 18. Pemohon menyerahkan tanda terima berkas kepada petugas loket penyerahan berkas
 19. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon
 20. Lama waktu penyelesaian 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan

4. Akte perkawinan

Adalah surat yang menerangkan bahwa seorang pria dan wanita telah resmi dalam satu ikatan suami istri yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan hukum yang berlaku pada suatu negara

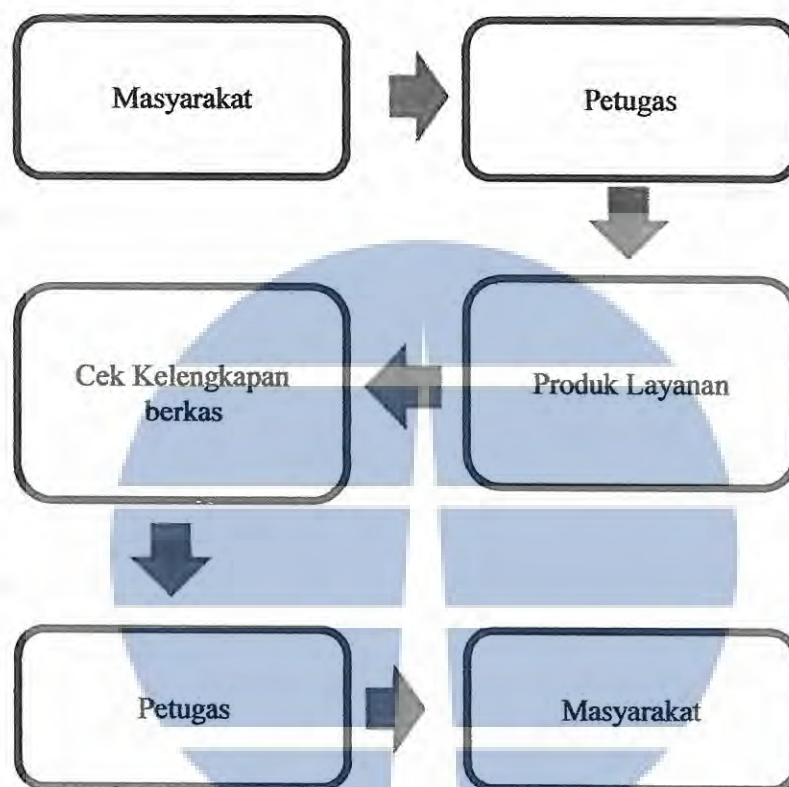
Prosedur

- a. Warga yang ingin mengajukan permohonan harus datang langsung pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mendaftarkan minimal 2(dua) minggu sebelum tanggal perkawinan dan mengambil formulir pelaporan perkawinan
- b. Setelah mengisi blanko yang diterima, pemohon menyerahkan blanko dan persyaratan lainnya kepada petugas loket
- c. Petugas loket menerima dan meneliti berkas serta memberikan info kepada pemohon tentang masa berlaku, lama penyelesaian dan besarnya retribusi yang harus dibayar
- d. Petugas meneliti dan mencatat data pemohon dalam register akta perkawinan sesuai berkas
- e. Petugas meminta tandatangan pelapor dan saksi saksi pada register akta perkawinan
- f. Petugas meneruskan berkas dan register akta perkawinan kepada kasi pencatatan perkawinan untuk diverifikasi
- g. Kasi pencatatan perkawinan memeriksa kesesuaian register dengan data pada berkas pemohon
- h. Kasi meneruskan berkas pemohon kepada operator
- i. Operator computer menginput data register akta perkawinan kedalam sistem komputer yang diteliti
- j. Operator menerbitkan surat akte perkawinan dan langsung menyerahkan kepada kepala bidang pencatatan sipil.

- k. Kepala bidang pencatatan sipil melaksanakan pemeriksaan terhadap akte perkawinan dan langsung memberikan paraf bila surat tersebut sudah sesuai dengan data warga pemohon yang kemudian di teruskan lagi kepada sekretaris dinas.
- l. Sekretaris dinas melaksanakan pemeriksaan akta perkawinan dan memberikan paraf jika telah sesuai kemudian diserahkan kepada kepala dinas untuk ditanda tangani.
- m. Kepala dinas menanda tangani akte perkawinan yang telah sesuai dan telah lengkap.
- n. Kemudian kepala dinas menyerahkan kembali surat akte perkawinan yang sudah ditanda tangani kepada petugas bidang arsip untuk diarsipkan dan kepada pegawai di bidang usaha untuk melaksanakan pencatatan dan membubuhi cap dan langsung diserahkan kepada petugas penyerahan surat akta perkawinan.
- o. Warga pemohon langsung datang pada waktu yang telah dijanjikan.
- p. Pegawai pada loket penyerahan akta menyerahkan akta perkawinan yang telah dicetak dan ditanda tangani kepala dinas kepada warga pemohon.
- q. Lama waktu penyelesaian proses akta perkawinan yaitu selama 6 (enam) hari sejak tanggal berkas dinyatakan lengkap.

4. Mekanisme prosedur pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.

Berikut ini adalah bagan mekanisme pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.



Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

A. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP

Setelah melakukan observasi dan penelitian maka pada bagian ini peneliti akan menguraikan tentang kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dengan

Dengan menggunakan teori yang telah dijelaskan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono (2005 : 70) yang

menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam penilaian pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Yang termasuk penilaian kualitas pelayanan publik dalam aspek dalam dimensi *Tangible* atau bukti fisik antara lain:

- a. Seluruh sarana yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan diantaranya komputer, alat perekam dan pencetak, kursi tunggu, papan informasi dan sebagainya.
- b. Aspek kebersihan dan kenyamanan yang terdapat di dalam ruang pelayanan.
- c. Ruang yang bisa menunjang pelayanan misalnya kamar mandi atau toilet
- d. Terdapat kotak saran yang bisa menampung aspirasi keluhan serta serta evaluasi dari masyarakat yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. Penampilan pegawai yang rapi dalam melaksanakan pelayanan

Dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan pada dimensi *tangible* yang dilaksanakan berdasarkan pedoman wawancara agar bisa mempelajari dan memberikan penilaian terhadap kualitas bukti fisik tersebut. Yang menjadi contoh sarana dalam mendukung proses pelayanan yaitu tingkat kenyamanan dan kebersihan. Hasil wawancara dengan narasumber (Anton , Wahid dan Yeti), “Ruangan pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Lebong sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas” (menurut wahid, wawancara pada 11 Februari 2019).

Papan informasi yang dianggap sebagai sarana dalam mendukung penilaian kualitas pelayanan sudah terpasang sehingga bisa memudahkan masyarakat dalam mencari informasi dan syarat syarat lain dalam kepengurusan berkas pelayanan. Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu warga yang bernama Yeti: “saya lihat di dekat papan pengumuman”.

“ Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi persyaratan namun saat ini DINDUKCAPIL sedang dalam proses pembangunan gedung baru yang lebih representatif “. Anton Supriadi – hasil wawancara pada 07 februari 2019.

“Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan”.. Menurut Guruh. Berdasarkan wawancara kepada Yeti (Masyarakat) pada tanggal 12 Februari 2019 “ Fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Dindukcapil Lebong masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik “.

Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan bila pengguna layanan sudah merasa nyaman maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan. Jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruang pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan fasilitas fisik serta sarana prasarana yang memadai. Agar sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tertuang dalam Keputusan MenPAN nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika . Menurut UU nomor 25 tahun 2009 menerangkan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Keandalan (reliability)

Di dalam memberikan pelayanan jasa diwajibkan untuk mempunyai tingkat keandalan yang baik serta sikap profesional yang dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat dan memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna layanan. Oleh sebab itu, keandalan sangat diharapkan

mampu mendukung proses pelayanan yang cepat dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan atau masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong, “Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Lebong”.

Sesuai hasil wawancara beberapa waktu lalu dengan salah satu narasumber yaitu bapak sekretaris dinas Dukcapil Kabupaten Lebong Pelayanan pendaftaran penduduk juga berpendapat bahwa proses pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan panduan pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh pemerintah (berdasarkan wawancara langsung pada tanggal 14 februari 2019)

Pendapat dari pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong juga disetujui oleh Wahid (berdasarkan wawancara pada 11 Februari 2019) dan Anton Supriadi (wawancara pada 07 Februari 2019) mereka berpendapat bahwa penyelesaian produk layanan cukup tepat waktu. Pendapat lain diungkapkan oleh Yeti (berdasarkan wawancara pada 12 Februari 2019) mengungkapkan, “untuk ketepatan belum jelas karena harus menunggu konfirmasi via sms dari kantor Dindukcapil.”

Faktor lain yang menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan publik yaitu adanya keluhan mengenai waktu penyelesaian proses pembuatan serta rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pembuatan produk layanan. Berdasarkan ungkapan dari Bapak Drs. Budi Setiawan – Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong (hasil

wawancara pada 18 Februari 2019), “semua pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil tidak dikenai biaya atau gratis, dan ini telah di pasang pada ruang pelayanan.” Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya atau gratis.

Menurut masyarakat penerima layanan, Yeti (wawancara 12 Februari 2019) dan Anton Supriyadi (07 Februari 2019), Pengurusan dan pemrosesan gratis alias tidak dipungut biaya apapun. Menurut Pendapat Wahid (hasil wawancara 11 Februari 2019) menyatakan bahwa rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan jasa telah transparan dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bentuk pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila terwujudnya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh sebab itu, ASN diwajibkan cekatan dalam bekerja. Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan segera, akurat dan memuaskan.

Beberapa aspek yang mencakup kehandalan yaitu terdiri dari ketepatan waktu, kecermatan, kecepatan dalam proses penyelesaian sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang melaksanakan pembuatan produk layanan dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong telah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Dikarenakan pegawai melaksanakan proses pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan

prosedur yang berlaku. Akan tetapi masih terdapat keterlambatan pada proses pelayanan pembuatan akte kelahiran disebabkan karena masyarakat tidak diberi tahu kapan penerbitannya akan selesai, masyarakat hanya diberi tahu bahwa apabila telah selesai baru akan dihubungi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong diharapkan bisa menjanjikan suatu pelayanan yang cepat, cermat serta dapat memberikan tingkat kepuasan yang baik untuk masyarakat. Dengan kehandalan yang dimiliki pegawai maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan cepat dan mudah.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap termasuk aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik karena kita bisa mengetahui sejauh mana tingkat respon dari pegawai dalam menanggapi suatu keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang ingin sedang mengurus proses pelayanan. Oleh sebab itu, peneliti melaksanakan proses observasi serta wawancara langsung kepada pihak terkait termasuk pegawai pada Dinas Dukcapil kabupaten Lebong.

Merujuk pada hasil observasi yang dilaksanakan dapat diketahui bahwa pegawai melayani dengan baik, ramah dan sopan, merespon perihal yang ditanya oleh masyarakat dengan baik serta memberi pengarahan terkait pertanyaan tersebut.

Bapak Drs. Budi Setiawan selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong mengungkapkan bila Dinas tersebut

telah menindak lanjuti perihal yang menjadi keluhan dari masyarakat (berdasarkan hasil wawancara pada 18 Februari 2019).

Daya tanggap merupakan respon/kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Daya tanggap ini menjadi tolak ukur ketika sedang berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat mengenai keinginan dan harapan serta keluhan dari masyarakat.

Dimensi ini juga dimanfaatkan sebagai sarana untuk membantu dan memberikan tingkat pelayanan yang cepat serta memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat. Sikap pegawai juga sangat mempengaruhi daya tanggap karena dengan kesigapan dan keikhlasan petugas dalam melayani, menjawab serta menjelaskan suatu permasalahan yang dihadapi masyarakat sudah merupakan cerminan kualitas pelayanan publik yang baik.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sudah melaksanakan dimensi daya tanggap sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari :

- a. **Tingkat pengetahuan dan wawasan petugas pelayanan yang baik**
- b. **Petugas sudah mampu menerangkan informasi dengan baik**
- c. **Petugas dengan cepat merespon dan memberikan solusi kepada masyarakat yang kesulitan dalam kepengurusan proses pelayanan**
- d. **Petugas dapat memberikan pelayanan yang cermat, cepat dan tepat**

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau *assurance* merupakan salah satu dibutuhkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan tersebut dapat tercipta jika petugas pelayanan bisa meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, maka pegawai harus bisa menjaga dan meningkatkan komunikasi yang baik itu antar sesama petugas layanan ataupun dengan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lebong diharapkan bisa memberikan jaminan yang baik kepada masyarakat selaku pengguna layanan dengan memberikan kemudahan akses pelayanan dan jaminan tingkat keamanan dalam proses kepengurusan produk layanan yang dibutuhkan. Anton sebagai salah satu informan mengungkapkan bahwa pengurusan proses layanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong mudah, dikarenakan seluruh persyaratan yang harus dilengkapi sudah dijelaskan terlebih dahulu oleh petugas (berdasarkan hasil wawancara 07 Februari 2019). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Wahid yang mengungkapkan bahwa tidak terjadi kendala ataupun hambatan dalam permohonan kepengurusan proses pembuatan produk layanan (berdasarkan dari hasil wawancara yang dilaksanakan pada 11 Februari 2019).

Pada dimensi ini yang merupakan jaminan dan kepastian adalah sebagai berikut :

- a. Jaminan Kemudahan Pelayanan
- b. Jaminan Keamanan bagi masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang melaksanakan pengurusan layanan produk pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong dilaksanakan dengan mudah cepat dan tepat dikarenakan seluruh syarat yang dibutuhkan dalam kepengurusan pelayanan dijelaskan langsung secara baik oleh petugas pelayanan serta diberikan jaminan kemudahan dalam mengurus persyaratan pelayanan yaitu berupa : memberikan kemudahan dalam mengajukan pendaftaran pelayanan dengan mendaftar secara online via website langsung serta memberikan informasi langsung lewat pesan singkat bila produk layanan sudah selesai diproses dan sudah bisa diambil oleh masyarakat.

Dengan jaminan yang baik dapat memberikan kepercayaan yang baik kepada masyarakat serta meningkatkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kualitas pelayanan.

5. Empati (Empathy)

Adalah perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara kepada pegawai agar bisa mengetahui prinsip pegawai dalam melakukan pelayanan. Pendapat dari pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong telah memberikan rasa puas kepada masyarakat. Hal ini di ungkapkan oleh wahid setelah diwawancarai pada 11 Februari 2019 dan Anton pada tanggal 07 Februari

2019. Mereka berpendapat bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan yaitu keramahan yang diberikan dengan memberikan senyuman dan menyapa masyarakat. Dengan memberikan sikap yang mudah memberikan senyuman, menjelaskan dengan ramah maka akan membuat masyarakat terasa nyaman untuk mengajukan permohonan pelayanan. Sebab keramahan merupakan cara tepat dalam melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Sikap yang baik itu sudah dimiliki oleh petugas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong. Hal itu dapat terlihat dengan diterapkan prinsip bersenyum yang diterapkan serta sikap yang sopan yang ditampilkan dalam melayani kebutuhan dan keinginan masyarakat yang menciptakan sikap empati yang baik terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat yang melaksanakan pengajuan permohonan menyatakan bahwa petugas pada dinas kependudukan dan pelayanan kabupaten lebong melayani mereka dengan ramah dan baik selama melaksanakan proses pelayanan dan juga bersedia menerima kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan prinsip pelayanan dalam hal empati telah dilaksanakan baik.

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) indikator, hal ini bertujuan untuk melihat dan meninjau kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Indikator yang

digunakan merupakan pendapat yang disampaikan oleh *Payne*. 3 (tiga) indikator tersebut yaitu :

1. Sumber Daya Manusia
2. Proses Pelayanan,
3. Sarana dan Prasarana

Untuk mengukur Kualitas pelayanan publik melalui indikator yang telah ditetapkan, masing-masing indikator diukur melalui persentase dari jawaban yang didapatkan pada setiap indikator. Persentase dari indikator tersebut dilihat dari beberapa dimensi, adapun dimensi yang dimaksud sebagai berikut:

a. Dimensi Sumber Daya Manusia

Dimensi sumber daya manusia merupakan indikator yang berkaitan dengan wawasan yang dimiliki oleh pegawai, wawasan tersebut bisa diukur melalui tingkat pendidikan dan berbagai pendidikan dan latihan (diklat) yang didapatkan maupun informasi informal yang disampaikan melalui *briefing* mengenai current issue yang berkembang pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong, hal ini berpengaruh pada tingkat kepercayaan dan keyakinan masyarakat saat menerima pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

Terdapat beberapa indikator sumber daya manusia yang menjadi tolak ukur kemampuan pegawai dalam berikan pelayanan publik. Adapun yang menjadi focus utama indikator sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan E-KTP
2. Sikap pegawai yang ramah dan sopan
3. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan perihal E-KTP

Setelah menentukan fokus utama indikator yang menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan publik, berikut penjelasan hasil kuisisioner yang diperoleh dan dipersentasekan dalam bentuk penilaian dari indikator di atas

Tabel 4.3

Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pegawai Dalam Menjawab Pertanyaan Masyarakat Terkait Pembuatan E-KTP

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Tahu	4	5	20	20
2.	Tahu	3	20	60	80
3.	Kurang Tahu	2	0	0	0
4.	Tidak Tahu	1	0	0	0
Total			25	80	100
Rata-rata skor			3,2		

Sumber Data Olahan Hasil Kuesioner tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa 5 responden menjawab bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang sangat baik terkait pembuatan E-KTP dan 20 responden menyatakan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik terkait pembuatan E-KTP sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam melayani pembuatan E-KTP maupun menjawab pertanyaan terkait E-KTP. Untuk persentase dari hasil tabel di atas yakni 25 responden atau 80 % . Dalam hal responden memberikan jawaban

tersebut pada kuisisioner, Hal ini dikarenakan pegawai dapat menjawab setiap pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat berdasarkan undang-undang dan ketentuan-ketentuan hukum yang menjadi landasan dalam memberikan layanan publik terkait E-KTP dan memberikan layanan sesuai *standard operational procedur* (SOP) sehingga memberikan jaminan pengetahuan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pengurusan E_KTP.

Sehingga penelitian pada indikator sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai terkait pembuatan E-KTP dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang timbul terhadap prosedur E-KTP adalah berkualitas dengan nilai rata-rata 3,2

Tabel 4.4
Tanggapan Responden terhadap keterampilan Pegawai

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	4	1	4	4
2.	Baik	3	24	72	96
3.	Kurang baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			25	78	100
Nilai rata rata			3,12		

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Merujuk pada tabel hasil penelitian diatas bahwa terdapat 1 responden yang memberikan pernyataan terhadap keterampilan pegawai dengan tanggapan sangat baik dan terdapat 24 reponden yang menjawab kuisisioner dengan tanggapan terhadap keterampilan pegawai adalah baik. Jika dihitung dalam persentase maka 24 responden merupakan 96%. Keterampilan yang diharapkan dalam hal pelayanan adalah berupa kemampuan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat terkait

pembuatan E_KTP. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cekatan dan cepat, sehingga dapat menghemat waktu pelayanan dan tidak terjadi penunpukan antrian data pembuatan E_KTP. Hal ini adalah cermin dari aspek profesionalisme yang ditampilkan oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan data pegawai, terdapat 2 (dua) kelompok besar yang membedakan tingkat pendidikan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong. 2 (dua) kelompok tersebut adalah tingkat pendidikan sarjana dan SMA. Namun hal tersebut tidaklah menjadi kendala karena keterampilan dapat diperoleh melalui *sharing knowledge* dari pegawai lulusan sarjana kepada pegawai lulusan SMA sehingga keterampilan yang dimiliki seluruh pegawai menjadi berimbang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas sudah baik dan berkualitas hal ini ditunjukkan dengan nilai rata rata 3,12

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Pegawai

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Sopan	4	4	16	16
2.	Sopan	3	18	54	72
3.	Kurang Sopan	2	3	6	12
4.	Tidak Sopan	1	0	0	0
Jumlah			25	76	100
Nilai rata rata			3,04		

Sumber data olahan hasil kuesioener tahun 2019

Dari kuisisioner yang telah disebar, terdapat 4 responden yang menyatakan kesopanan dan keramahan pegawai sangat sopan sedangkan

18 responden yang merupakan responden dominan menyatakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai dengan tanggapan sopan. Jika dihitung dalam persentase menjadi 72% menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lebong sudah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat kriteria dalam pelayanan yang mengutamakan keramahan dan kesopanan. Kriteria tersebut berupa melayani dengan senyum, sapa dan salam serta mengucapkan kata tolong dan terima kasih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat dengan nilai rata rata 3,04. Pegawai yang memberikan layanan dengan sopan dapat membuat kedekatan antar pegawai dan masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan tercipta harmonisasi. Kesopanan adalah satu aspek profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik sehingga menjadi faktor yang penting agar masyarakat dapat memberikan nilai yang baik kepada pegawai.

Tabel 4.6

Rekap Hasil tanggapan responden mengenai Dimensi Sumber Daya Manusia

No	Pendapat Responden	Nilai Rata rata
1	Kemampuan dan pengetahuan pegawai	3,2
2	Keterampilan Pegawai	3,12
3	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	3,04
	Total	8,89
	Rata-rata (\bar{x}) : 3	3.12

Sumber data hasil kuesioner tahun 2019

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada dimensi Sumber Daya Manusia dapat dikatakan Baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata rata 3,12. Dengan Keterangan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat mendapatkan nilai 3,2 (kategori baik)
- b. Keterampilan pegawai dalam melayani memperoleh nilai 3,12 (kategori baik)
- c. Keramahan dan Kesopanan pegawai mendapat nilai 3,04 (kategori baik)

b. Dimensi Proses Pelayanan

Adalah kegiatan yang meliputi prosedur, tugas dan mekanisme dimana pelayanan tersebut diselenggarakan bagi masyarakat. Cara untuk mengetahui Kualitas pelayanan Publik pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong dapat di peroleh berdasarkan indikator berikut :

1. Kejelasan Prosedur pembuatan E-KTP
2. Waktu penyelesaian E-KTP (Kesesuaian Janji layanan)
3. Kedisiplinan Pegawai
4. Beban biaya

Tabel 4.7
Tanggapan Responden tentang waktu penyelesaian E-KTP

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Sesuai	4	3	12	12
2.	Sesuai	3	10	30	40
3.	Kurang Sesuai	2	11	22	44
4.	Tidak Sesuai	1	1	1	4
Jumlah			25	65	100
Nilai rata rata			2,6		

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Berdasarkan tanggapan responden dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan E-KTP adalah 3 responden menyatakan sangat sesuai 10 responden menyatakan sesuai, 11 responden menyatakan kurang sesuai dan 1 responden menyatakan tidak sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan kurang sesuai.

SOP pelayanan pembuatan E-KTP dimulai dari pendaftaran hingga mendapatkan E-KTP memiliki kepastian waktu sesuai yang telah tercantum dalam SOP pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong, namun demikian terdapat beberapa kendala yang menjadi pemenuhan layanan tidak sesuai waktu dalam SOP pelayanan. Kendala tersebut berupa ketersediaan blanko E-KTP yang terbatas dan gangguan jaringan internet.

Berpedoman pada SOP Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong bahwa kepengurusan E-KTP minimum bisa mencapai 14 (empat belas) hari kerja, dikecualikan apabila dokumen persyaratan telah lengkap dapat diproses dan langsung memperoleh E-KTP sesuai pendaftaran. Hanya saja pegawai terkadang melayani dengan sikap

terkesan acuh dan cuek terhadap masyarakat yang mendaftar E-KTP namun berkas/dokumen yang dibawa belum lengkap, pelayanan pendampingan dalam melengkapi dokumen tersebut menjadi tidak optimal sehingga tidak mampu mencapai target waktu yang telah ditetapkan dalam SOP. Hal itu menyebabkan penilaian masyarakat kurang baik. Sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang waktu penyelesaian E-KTP belum puas.

Tabel 4.8
Pendapat Responden terhadap kejelasan Prosedur Penerbitan E-KTP

No.	Pendapat Responden	Nilai (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Jelas	4	5	20	20
2.	Jelas	3	17	51	68
3.	Kurang jelas	2	3	6	24
4.	Tidak Jelas	1	0	0	0
Jumlah			25	77	100
Nilai rata rata			3,08		

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Berdasarkan penelitian yang disajikan melalui tabel diatas menunjukkan bahwa 5 responden menyatakan sangat jelas terhadap prosedur menerbitkan E-KTP, 17 responden menyatakan jelas dan 3 responden meyakini kurang jelas. Sehingga dapat dihitung persentase Pendapat Responden terhadap kejelasan Prosedur Penerbitan E-KTP 68%. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong berupaya menyampaikan prosedur berupa persyaratan dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penerbitan E-KTP melalui pemasangan poster. Selain itu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong juga melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat melalui kepala desa dan sekretaris desa. Kegiatan lain berupa penyuluhan dengan tujuan desa

dipilih secara sampling sehingga diperoleh data random masyarakat yang belum memiliki E-KTP untuk kemudian dibimbing dan didampingi dalam hal pembuatan E-KTP.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pendapat responden dalam hal kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan publik Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lebong sudah baik dengan nilai rata rata 3,08. Dalam upaya-upaya untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yaitu masyarakat. Sebaiknya memberikan pelayanan yang sederhana. Pelayanan yang sederhana ialah pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam, atau jika diperinci lebih detail pelayanan sederhana dalam artian :

1. Prosedur yang ada diselenggarakan dengan memudahkan masyarakat, dokumen-dokumen yang dibutuhkan adalah dokumen yang betul-betul sangat penting/*urgent*, dan jika dokumen kelengkapan berkas dapat disusulkan maka tidak perlu dipersulit atau menunggu lengkap dengan catatan hal ini tidak melanggar SOP yang ada.
2. Pelayanan sederhana juga merujuk pada pendampingan pegawai terhdap masyarkat pelayanan yang mudah dipahami bisa terjadi jika pegawai memberikan pelayanan dengan informasi yang mudah dicerna dan difahami oleh masyarkat sehingga dapat dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
3. Prosedur yang baik adalah prosedur yang tidak mempersulit masyarakat dalam menerima layanan dan semua unsur yang

menghambat pelaksanaan pelayanan dapat diminimalisir, sehingga pelayanan dapat diterima dengan mudah tanpa hambatan yang berarti. Pelayanan yang prima diperoleh dari prosedur yang jelas dan mudah diterima oleh masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan penyederhanaan prosedur, ketaatan pegawai terhadap sop dan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dokumen yang dibutuhkan.

Tabel 4.9
Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Pegawai

No.	Pendapat Responden	Nilai (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Disiplin	4	4	16	16
2.	Disiplin	3	19	57	76
3.	Kurang Disiplin	2	2	4	8
4.	Tidak Disiplin	1	0	0	0
Jumlah			25	77	100
Nilai rata rata				3,08	

Menurut hasil tabel diatas memperlihatkan bahwa 19 responden atau 76% menyatakan bahwa pegawai sudah disiplin. Kedisiplinan pegawai dapat tercermin dari ketepatan waktu pelayanan yang diterima masyarakat. Tidak dapat dihindari bahwa masih terdapat pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja, hal ini telah dikonfirmasi kepada atasan langsung pegawai tersebut bahwa yang bersangkutan sedang dalam status perjalanan dinas. Sikap lain yang menjadi sorotan masyarakat adalah pegawai yang melakukan perbincangan (mengobrol) saat melayani masyarakat. Hal ini dirasakan masyarakat sebagai bentuk sikap yang acuh terhadap keberadaan penerima layanan, untuk mencapai pelayanan yang prima mengutamakan penerima layanan adalah hal yang utama.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini menunjukkan dalam hal pendapat responden tentang kedisiplinan pegawai sudah disiplin melaksanakan tugas penerbitan E-KTP dengan nilai rata rata 3,08.

Tabel 4.10
Pendapat Responden mengenai Biaya Pelayanan

No	Pendapat responden	Nilai (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	4	5	20	20
2.	Baik	3	15	45	60
3.	Kurang Baik	2	5	10	20
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			25	75	100
Nilai rata rata				3,0	

Sumber data olahan hasil kuesioner tahun 2019

Penelitian ini menunjukkan terhadap kaitannya mengenai biaya pelayanan 15 responden menyatakan baik. Pengertian baik adalah tidak terdapat biaya pelayanan atau seluruh layanan penerbitan E-KTP adalah Rp.0,- (nol rupiah) atau dengan kata lain tanpa biaya (gratis). Seperti yang kita ketahui bersama seluruh pelayanan pemerintah tidak terdapat biaya dan apabila terdapat biaya maka dapat dilaporkan sebagai pungutan liar (pungli). Namun pada saat obesrvasi lapangan yang dilakukan terdapat masyarakat yang dengan sukarela memberikan uang, bingkisan atau makanan sebagai ucapan terima kasih dan tanda hormat dikarenakan telah membantu menerbitkan E-KTP, walaupun hal tersebut ditolak oleh pegawai pelayanan sebagai wujud sikap integritas yang dimiliki pegawai.

Tabel 4. 11
Rekap Pendapat Responden terkait Dimensi Proses Pelayanan

No	Pendapat Responden	Nilai Rata rata
1	Ketepatan waktu penyelesaian	2,6
2	Kejelasan prosedur Penerbitan E-KTP	3,08
3	Kedisiplinan Pegawai	3,08
4	Beban biaya	3,00
	Jumlah	11,76
	Rata rata (\bar{x}) = 4	2,94

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Rekapitulasi dimensi proses pelayanan yang terdiri dari 4 (empat) aspek berdasarkan penelitian ini, maka kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong termasuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata 2,94 dari skala rata-rata 4.

Untuk mencapai skala 3 bahkan lebih, hal yang perlu menjadi perhatian adalah ketepatan waktu layanan dikarenakan dimensi ini mendapatkan nilai terkecil dibandingkan dengan 3 dimensi lainnya. Realita yang terjadi pada masyarakat adalah semua dapat dilakukan dengan online sehingga menghemat waktu pelaksanaan. Hal ini berbanding terbalik dengan penerbitan E-KTP yang membutuhkan waktu sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja bahkan lebih jika blanko E_KTP tidak tersedia. Jika label namanya saja mengandung unsur “e” seharusnya dapat diakses secara online dan dapat diterbitkan online pula, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan E-KTP sesuai keinginan. Masyarakat mulai terbiasa dengan hal yang berkaitan dengan akses online internet sehingga Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong harus berinovasi terkait pelayanan online.

c. Dimensi Sarana dan Prasarana

Pada dimensi ini sarana yang dimaksud terdiri dari:

1. Peralatan kantor yang digunakan dalam proses penerbitan E-KTP
2. Prasarana yang berkaitan dengan fasilitas penunjang seperti gedung/ruangan

Pengertian sarana dan prasarana yang telah dijelaskan pada BAB II tinjauan pustaka maka Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong harus memiliki sarana dan prasarana yang berkualitas. Sarana dan prasarana yang baik dan berkualitas tidak saja dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya tetapi juga dibutuhkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong pada khususnya, kualitas sarana dan prasarana dapat meningkatkan rasa nyaman dan keinginan untuk selalu merawat sarana dan prasarana dimaksud. Sarana dan Prasarana yang memadai baik akan mendukung proses penerbitan E-KTP dan juga meningkatkan kinerja lainnya. Beberapa indikator pada dimensi sarana dan prasarana dalam penelitian ini meliputi :

1. Jumlah peralatan perkantoran (barang-barang inventaris) harus berbanding lurus dengan jumlah pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong, jika terdapat penambahan pegawai secara otomatis peralatan perkantoran pendukung kinerja pegawai harus ditambah sesuai dengan kebutuhan seperti meja, kursi, komputer, alat perekaman dll

2. Kondisi fasilitas pendukung lainnya harus mengikuti standard kebutuhan pelayanan. Ruang pelayan pada umumnya harus ramah pada penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil selain itu ruang pelayanan dilengkapi dengan ruang tunggu, toilet, ruang menyusui, ruang bermain anak, akses disabilitas, tempat parkir dan lain-lain yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan prima.
3. Lokasi gedung/kantor juga mempengaruhi terhadap sarana dan prasarana. Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong harus terletak pada ring 1 tata ruang kota/kabupaten sehingga mudah diakses dan dijangkau oleh seluruh masyarakat. Selain itu lokasi gedung/kantor yang strategis akan membuka peluang untuk kantor melakukan pemanfaatan area, bisa berupa pengajuan usul pada pihak perbankan untuk menyewakan sebagian halaman kantor yang dapat digunakan untuk mesin anjungan tunai mandiri (ATM) hal ini memiliki daya tarik tersendiri untuk masyarakat berkunjung ataupun sekedar singgah.

Tabel 4.12
Pendapat Responden terkait Sarana dan prasarana

No.	Pendapat Responden	Nilai (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Memadai	4	1	4	4
2.	Memadai	3	10	30	40
3.	Kurang Memadai	2	11	22	44
4.	Tidak Memadai	1	3	3	12
Total			25	59	100
Nilai rata rata			2,36		

Tabel diatas menunjukkan bahwa 11 responden atau 44% menyatakan sarana dan prasarana kurang memadai. Hal ini dikarenakan kondisi ruang tunggu yang belum memadai, kursi tunggu yang tidak sesuai jumlahnya dengan frekuensi kedatangan masyarakat untuk permohonan penerbitan E-KTP sehingga terdapat beberapa orang yang berdiri apabila kursi yang disediakan telah dipenuhi oleh pengunjung atau apabila antrian pada titik puncak maka terdapat pengunjung yang menunggu diluar ruangan karena ruang tunggu tidak mencukupi dalam menampung masyarakat yang datang untuk penerbitan E-KTP.

Selain ruang tunggu, ruang yang dikeluhkan oleh pengunjung adalah toilet yang tidak terjaga kebersihannya, kapasitas air untuk toilet yang tersedia tidak mencukupi dikarenakan banyak pengunjung yang datang, sehingga tidak dapat melakukan buang air kecil maupun besar dit toilet tersebut.

Tempat parkir yang sempit juga menjadi kendala masyarakat dalam mengunjungi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong, tidak terdapat parkir mobil dan untuk parkir motor pun hanya sekitar kurang lebih 50 motor yang dapat terparkir rapi. Hal ini berpengaruh pada harapan dan kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan sehingga menyebabkan responden menjawab kurang memadai.

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong merupakan Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat sehingga seharusnya Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong diharapkan dapat memberikan sarana

dan prasarana yang menunjang pelayanan. Sarana utama dalam pelayanan adalah ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih dan tempat parkir yang cukup.

Ruang tunggu yang nyaman dapat berupa ruang tunggu yang dilengkapi dengan jumlah kursi yang setidaknya mencukupi pengunjung yang datang, jumlah pengunjung yang datang dapat diperkirakan dari buku tamu yang telah disediakan. Sehingga tidak terdapat lagi pengunjung yang berdiri diruangan maupun pengunjung yang menunggu diluar ruangan. Toilet yang bersih bisa didapatkan dengan mencantumkan daftar checklist kebersihan yang dilakukan oleh pramubakti atau pegawai setempat, hal ini memudahkan dalam melakukan control kebersihan dari sisi ketersediaan air, alat-alat kebersihan berupa sabun dan tisu/lap tangan serta pengharum toilet. Tempat parkir yang luas sehingga dapat digunakan sebagai tempat yang aman dalam meletakkan kendaraan baik kendaraan roda dua dan roda empat dengan jumlah yang dapat diperkirakan saat puncak layanan. Dari ketiga sarana dan prasarana yang menjadi tolak ukur dimensi ini sehingga disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada kurang memadai.

Tabel 4.13
Pendapat Responden terkait jumlah fasilitas kerja

No.	Pendapat Responden	Nilai (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Sesuai	4	2	8	8
2.	Sesuai	3	8	39	32
3.	Kurang Sesuai	2	15	30	60
4.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
Jumlah			25	77	100
Nilai rata rata			3,08		

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendapat responden terkait jumlah fasilitas kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong sebanyak 15 responden menyatakan bahwa kurang sesuai, fasilitas kerja yang dimaksud berupa mesin cetak E-KTP dan alat perekaman E-KTP berupa komputer yang terhubung dengan internet serta dilengkapi oleh kamera foto dan alat perekam tandatangan.

Fasilitas kerja ini sangat dibutuhkan saat melakukan verifikasi data dan perekaman. Setelah melakukan verifikasi dan perekaman dilakukan penerbitan dan pencetakan E-KTP. Jika fasilitas kerja ini bertambah maka semakin cepat penyelesaian antrian penerbitan E-KTP. Selain untuk menerbitkan E-KTP fasilitas kerja ini digunakan untuk merapikan serta menertibkan data masyarakat yang ada pada server.

Data pada server terkadang masih terdapat redundansi data dan kesalahan yang bisa terjadi dikarenakan human error dalam penginputan data ataupun data yang tidak update seperti perpindahan penduduk yang tercatat namun pada kenyataannya masyarakat tersebut telah pindah ke wilayah kepengurusan KTP dinas daerah lain. Data-data yang terdapat pada server inilah yang perlu untuk diperbaiki dan ditertibkan sehingga data yang disajikan saat pelaporan yang akan disampaikan pada pimpinan menjadi akurat, valid dan lebih tertib.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan dengan nilai rata rata 3,08.

Tabel 4.14
Pendapat Responden terkait Lokasi Kantor

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Strategis	4	2	8	8
2.	Strategis	3	9	27	36
3.	Kurang Strategis	2	12	24	48
4.	Tidak Strategis	1	2	2	8
Total			25	61	100
Nilai rata rata				2,44	

sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa 12 responden menyatakan bahwa lokasi kantor kurang strategis. Untuk menggali lebih jauh dengan metode observasi dan wawancara, responden menyatakan kurang strategis dikarenakan lokasi kantor/gedung tidak terletak pada kompleks perkantoran Dinas Pemerintah Kabupaten Lebong. Selain itu tidak ada petunjuk arah yang menunjukkan lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebong.

Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong tidak terletak pada jalan protokol/poros utama kota, sehingga hal ini membuat posisi kantor tidak terletak pada pusat kota. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan menurut tanggapan beberapa responden letak kantor tidak strategis karena tidak berada dipusat Pemerintahan Kabupaten Lebong.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor kurang strategis dengan nilai skala 2,44.

Tabel 4.15
Rekap Pendapat Responden terkait dimensi Sarana Prasarana

No	Pendapat Responden	Nilai rata rata
1	Kondisi Fasilitas kerja	2,36
2	Jumlah fasilitas Kerja	3,08
3	Lokasi kantor/gedung	2,44
	Jumlah	7,88
	Rata-rata (x) : 3	2,62

Sumber data olahan kuesioner tahun 2019

Berdasarkan dari ketiga indikator dimensi sarana dan prasarana tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada dimensi ini dikategorikan baik dengan nilai rata rata 2,62. Namun terdapat indikator yang harus ditingkatkan sehingga dapat menunjang mutu pelayanan. Indikator tersebut adalah kondisi fasilitas serta lokasi kantor. Perbaikan pada ruang tunggu menjadi ukuran yang lebih besar serta tempat parkir yang harus mencukupi saat pengunjung akan meletakkan kendaraannya serta kebersihan toilet yang dijaga atau dikontrol secara berkelanjutan serta lokasi kantor yang terpisah dari kompleks perkantoran menyulitkan masyarakat untuk menjangkau kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong tersebut terlebih lagi jika dikaitkan dengan waktu dan biaya yang ditimbulkan untuk mengakses lokasi kantor.

Selanjutnya merupakan rekapitulasi dari indikator kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lebong. 3 (tiga)

dimensi kualitas pelayanan publik tersebut meliputi Dimensi Sumber Daya Manusia, Dimensi Proses Pelayanan dan Sarana Prasarana

Tabel 4.16
Rekap 3 (tiga) dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Rata rata	Kategori
1	Sumber Daya Manusia	3,12	Baik
2	Proses layanan	2,94	Baik
3	Sarana prasarana	2,62	Baik
	Nilai rata rata	2,89	

sumber data hasil kuesioner tahun 2019

Berdasarkan dimensi sumber daya manusia, proses layanan dan sarana prasarana, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sudah berjalan dengan baik sesuai dengan nilai rata rata pada ketiga dimensi yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini. seluruh dimensi berkategori baik/ berkualitas

2. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kendala yang mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan publik yakni meliputi :

1. Sumber Daya Manusia

Salah satu bentuk pelayanan publik yang berkualitas adalah terwujudnya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh sebab itu, ASN diwajibkan

cekatan dalam bekerja. Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan segera, akurat dan memuaskan.

Kehandalan SDM pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang paling penting karena dengan kemampuan SDM yang baik yang dimiliki pegawai akan memberikan pengaruh Kualitas Pelayanan yang baik pada masyarakat.

2. Kesadaran Masyarakat

Adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Supaya tercipta tujuan yang diharapkan bagi pemerintah maupun masyarakat pengguna layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong berusaha mengupdate informasi di halaman website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong (dindukcapillebong.go.id) sebagai upaya untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya memiliki E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong memberikan panduan jelas dan lengkap pada sarana website tersebut. Selain itu website tersebut juga menayangkan pengumuman kepada masyarakat yang belum melengkapi berkas atau dokumen untuk segera disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Lebong juga mengadakan Sosialisasi. Sosialisasi ini dilakukan berjenjang sehingga yang menjadi target undangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong adalah para perangkat desa dan kelurahan untuk selanjutnya perangkat desa dan kelurahan memberikan informasi kepada seluruh warga desa yang menjadi wilayah kerja perangkat desa masing-masing.

3. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung proses pelayanan publik. dikarenakan Sarana dan Prasarana menjadi kesan pertama terhadap pelayanan yang diberikan maka sarana dan prasarana menjadi focus utama bagi masyarakat dalam menerima layanan. Untuk itu sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong harus sesuai dengan keinginan pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat lebong.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong ada terdapat beberapa sarana prasarana yang belum optimal yaitu meliputi:

1. Tempat pelayanan hanya dapat melayani satu orang pengunjung oleh satu orang pegawai, apabila tempat pelayanan ditambah dua sampai tiga maka dapat mempercepat layanan
2. Kamar mandi/toilet yang belum memadai bagi pengguna layanan harus terjaga kebersihannya
3. Tidak disediakan meja untuk menulis bagi pengguna layanan, sehingga formulir yang harus diisi dibawa pulang ataupun mengisi dengan tulisan yang kurang rapi

4. Dikarenakan ruangan tunggu yang belum memadai dan pengunjung yang datang melampaui kapasitas sehingga untuk membuat ruangan tersebut lebih nyaman maka diperlukan pendingin ruangan, pendingin ruangan yang dimaksud dapat berupa kipas angin uap ataupun air conditioner atau AC.
5. Pada ruang tunggu pelayanan selain tidak ada penyejuk ruangan, tidak ada hiburan baik berupa music melalui pengeras suara (speaker) ataupun buku/Koran sebagai bahan bacaan yang tersedia diruang tunggu pelayanan untuk menunggu selama antrain pelayanan.

Keinginan dan harapan bagi pengguna layanan adalah pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat tercipta dari proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Salah satunya adalah pemenuhan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong

4. Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh besar dalam penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena Dengan Kemampuan dan keterampilan pegawai bisa merespon keluhan dari masyarakat dan bisa membantu masyarakat yang sedang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam pengurusan produk layanan. Hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan suatu organisasi atau instansi dalam menjawab serta mempelajari keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa penilaian kualitas pelayanan yang terdapat pada keterampilan dan kemampuan pegawai antara lain:

1. Pengetahuan pegawai terhadap pelayanan yang sedang diberikan adalah kunci utama kesuksesan suatu layanan. Pengetahuan ini bisa diperoleh melalui formal berupa diklat atau pembinaan dari kantor vertikal atau vendor maupun secara informal berupa *sharing season* dari senior terhadap junior pegawai sehingga dapat membuka pengetahuan untuk hal-hal yang dikerjakan secara umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong
2. Kemampuan pegawai dalam memberi informasi kepada masyarakat. Kemampuan memberikan informasi ini disebut juga dengan komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pengguna layanan, komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dimengerti kedua belah pihak yang sedang berkomunikasi. Sehingga dapat mencapai satu tujuan yang diinginkan
3. Responsive dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, Kemampuan pegawai merespon keinginan masyarakat ini merupakan wujud kepedulian pegawai dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang sedang dijalani
4. Pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa adalah hal yang efektif dan efisien diukur melalui waktu layanan proses layanan dan hasil layanan.

5. Pegawai yang telah memiliki pengetahuan cukup dan dapat berkomunikasi dengan baik serta berjiwa responsive maka pegawai tersebut dijamin dapat memberikan pelayanan yang prima

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong diharapkan mampu mempertahankan Kemampuan dan Keterampilan tersebut agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas dan kinerja pegawai yang berkualitas.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah dibahas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sudah atau telah berkualitas dalam hal Pelayanan Publik untuk pembuatan E-KTP. Namun beberapa aspek yang masih butuh perbaikan dan belum maksimal diantaranya:
 - a. Masih adanya keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu penyelesaian produk layanan penerbitan E-KTP
 - b. Kedisiplinan pegawai yang masih datang terlambat sehingga proses pembuatan E-KTP jadi terhambat.
 - c. Dalam Sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong ruang pelayanan yang masih sempit, Pendingin ruangan kipas angin/ac yang belum ada , buku bacaan dan kamar mandi/toilet yang kurang mencukupi untuk masyarakat yang ingin membuat E-KTP.
 - d. Adapun letak lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong tidak pada pusat perkantoran maka masih menimbulkan keluhan masyarakat.

2. Adapun Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu yaitu :

a. Sumber Daya Manusia

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu sudah melaksanakan pelayanan publik dengan cepat dan tepat waktu. Hal tersebut dikarenakan didukung oleh SDM pegawai yang berkualitas yang mampu melaksanakan proses penerbitan E-KTP dengan cermat, akurat dan tepat waktu.

b. Kesadaran Masyarakat

Adalah kesadaran untuk menyiapkan seluruh berkas yang terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam proses penerbitan E-KTP. Focus utama dalam proses perekaman E-KTP adalah kesiapan berkas dan dokumen sesuai persyaratan. apabila Masyarakat kurang siap maka perekaman E-KTP akan terkendala dan menjadi tertunda.

c. Sarana dan Prasarana

Masih terdapat sarana prasarana yang belum optimal pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu meliputi tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk masyarakat, kamar mandi/toilet yang belum mencukupi bagi masyarakat, tidak ada penyejuk ruangan, tidak terdapat hiburan music yang dibunyikan melalui pengeras suara serta buku/Koran sebagai bahan bacaan.

d. Keterampilan dan Kemampuan

Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki pengetahuan yang luas, berjiwa responsive dan memiliki tata cara berkomunikasi yang baik sesuai kaidah pelayanan yang telah menjadi standard.

B. SARAN

Dari Kesimpulan tersebut , akhirnya peneliti menyampaikan saran antara lain:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pada:
 - a. Ketepatan Waktu penyelesaian E-KTP
 - b. Untuk menjadi perhatian utama dalam hal sarana dan prasarana pendukung penerbitan E-KTP. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah maintenance jaringan internet secara berkala, penambahan mesin pencetak dan alat perekaman serta alat pendukung lainnya yang disebutkan pada BAB hasil penelitian.
 - c. Meningkatkan fasilitas pada ruang tunggu sehingga menjadi nyaman dan memadai bagi masyarakat
 - d. Kegiatan sosialisasi dilakukan secara berkelanjutan sebagai sarana publikasi dan pemahaman secara umum kepada masyarakat awam. Hal ini berkaitan terhadap kegunaan/ manfaat memiliki E-KTP
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong Propinsi Bengkulu harus menyentuh kesadaran kepada setiap pegawai bahwa terdapat jam pelayanan yang harus dipatuhi. Serta menerapkan sistem

reward dan reward untuk meningkatkan motivasi pegawai serta pemberian penghargaan serta hukuman yang adil dan sesuai dengan aturan.

3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebong Perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti penambahan ruang pelayanan, meja tulis, kipas angin, buku bacaan dan penambahan kamar mandi/toilet.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya . (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Batinggi , Ahmat dan Badu Amad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2006) . *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- J. Supranto, (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Karlina, Eka. (2014). *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pontianak*. Yogyakarta: Tesis Universitas Gadjah Mada.
- Kurniawan Agung. (2006). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

- Nasution, M.N.(2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani.(2007).*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. (2000). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, Achni. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Yogyakarta : Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sumadi, Subrata. (2012). *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

JURNAL

Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 6, Nomor 1.

Khoirista, Afrinda, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan Feedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2. No. 2

Tandi, Alber (2017). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. Vol 5. No. 2. 721-734

Yusrizal, Meyzi Heriyanto, dan Harapan Tua (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik . *Jurnal ilmu Administrasi Negara*, Vol.15, No.1, 96-103

**GEDUNG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LEBONG**





**BUPATI LEBONG
PROVINSI BENGKULU**

**PERATURAN BUPATI LEBONG
NOMOR 57 TAHUN 2017**

TENTANG

**TUGAS DAN FUNGSI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LEBONG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LEBONG,

- Menimbang :**
- a. bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebong maka perlu diatur Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Lebong;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati Lebong Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Lebong.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2016 Nomor 10);
11. Peraturan Bupati Kabupaten Lebong Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lebong (Berita Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2016 Nomor 36).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG TUGAS DAN FUNGSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBONG**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Lebong.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lebong.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Lebong.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lebong.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
9. Dinas adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.
10. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.
11. Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebong.
12. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
13. Unit Pelaksana Teknis selanjutnya disebut UPT adalah unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong.
14. Jabatan Fungsional adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang dan hak secara penuh oleh Pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan kegiatan yang sesuai dengan profesinya dalam rangka mendukung kelancaran tugas Dinas.
15. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
16. 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.

BAB II
TUGAS DAN FUNGSI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Bagian Kesatu
Susunan Organisasi

Pasal 2

- (1) Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :
- a. Kepala Dinas;
 - b. Sekretariat, membawahi :
 1. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
 2. Subbagian Keuangan dan Aset; dan
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
 - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
 3. Seksi Pendataan Penduduk.
 - d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
 - e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data; dan
 3. Seksi Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi.
 - f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi :
 1. Seksi Kerjasama;
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 3. Seksi Inovasi Pelayanan.
 - g. Unit Pelaksana Teknis; dan
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Kabupaten Lebong Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lebong (Berita Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2016 Nomor 36).

**Bagian Kedua
Tugas dan Fungsi**

**Paragraf 1
Kepala Dinas**

Pasal 3

- (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengoordinasikan, dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. penyusunan program dan anggaran;
 - b. pengelolaan keuangan;
 - c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
 - d. pengelolaan urusan ASN;
 - e. penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - f. perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - h. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - i. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - j. pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
 - k. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - l. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - m. pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
 - n. pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
 - o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

**Paragraf 2
Sekretariat**

Pasal 4

- (1) Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
 - b. Melaksanakan pengelolaan keuangan;
 - c. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
 - d. Melaksanakan pengelolaan urusan ASN;
 - e. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN, sebagai bahan untuk dikoordinasikan dengan bidang lain;
 - f. Melaksanakan tugas lain yang belum tercantum dalam uraian tugas ini dalam bentuk tim kecil;
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- (3) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Sekretariat, membawahi:
 - a. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - b. Subbagian Keuangan dan Aset; dan
 - c. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- (5) Masing-masing subbagian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

Pasal 5

- (1) Subbagian Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Perencanaan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - b. Melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil;
 - c. Melaksanakan analisa permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil sebagai bahan koordinasi menyusun rencana kebijakan, program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - d. Melaksanakan penyiapan bahan untuk perumusan tujuan, sasaran, kebijakan, program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - e. Melaksanakan sinkronisasi dan sinergitas kebijakan dan program serta kegiatan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan unit kerja/instansi pemerintah maupun Non Pemerintah lain;
 - f. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;

- g. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta procedure pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
- h. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan masing-masing bidang;
- i. Menghimpun dan menyusun Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan laporan tahunan OPD;
- j. Melaksanakan koordinasi penyusunan laporan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Menghimpun bahan dan menyusun Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), indikator kinerja utama (IKU) dan penetapan kinerja (TAPKIN);
- l. Melaksanakan koordinasi untuk membantu perumusan dan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masing-masing Bidang di Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- m. Melaksanakan koordinasi untuk membantu perumusan dan penyusunan Prosedur Pelayanan masing-masing seksi di Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- n. Melaksanakan koordinasi penyusunan LPPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- o. Melaksanakan pemberian tugas pada bawahan;
- p. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
- q. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugasnya sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- r. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
- s. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- t. Melaksanakan kegiatan survey tentang laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- u. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
- v. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- w. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 6

- (3) Subbagian Keuangan dan Aset mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelola keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
- (4) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Keuangan dan Aset mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas sub Bagian Keuangan;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Aset;

- c. Melaksanakan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan keuangan;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan administrasi keuangan pembayaran gaji dan keuangan lainnya;
- e. Melaksanakan perhitungan, penagihan, penyetoran PPn/PPh yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. Melaksanakan koordinasi penyampaian LP2P dan LHKPN;
- g. Melaksanakan koordinasi dalam membantu pelayanan pemeriksaan keuangan oleh Tim Pemeriksa dari Inspektorat, BPKP, BPK dan lain-lain;
- h. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
- i. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
- j. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap bidang tugasnya;
- k. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- m. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 7

- (1) Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik Negara.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta prosedur pelayanan;
 - d. Melaksanakan pengelolaan ketatausahaan naskah dinas dan atau surat dinas seperti Penerimaan dan Pengagendaan, Penggandaan dan Pendistribusian, Ekspedisi, Pengadministrasian dan Pengarsipan;
 - e. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti keprotokolan, dokumentasi, kebersihan, ketertiban, kenyamanan, penataan ruang;

- f. Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penatausahaan administrasi kepegawaian, seperti pengusulan, pengangkatan, sumpah pegawai, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, ujian dinas, mutasi, promosi, penghargaan, pemberhentian, pension dan lain-lain urusan administrasi kepegawaian;
- g. Melaksanakan koordinasi untuk penyusunan standar kompetensi teknis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. Melaksanakan pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan dan penatausahaan barang inventaris serta sarana dan prasarana;
- i. Melaksanakan pengelolaan asset melalui aplikasi persediaan, SIMAK BMN/D dan aplikasi lainnya;
- j. Melaksanakan koordinasi untuk penyusunan Analisa Jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Melaksanakan pengelolaan daftar hadir pegawai;
- l. Menyiapkan dan memproses daftar penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil berdasarkan sasaran kerja pegawai (SKP) dan laporan pajak-pajak pribadi (LP2P);
- m. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
- n. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
- o. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- p. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi realisasi kegiatan di bidang tugasnya;
- q. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
- r. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan Unit Kerja/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- s. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Paragraf 3

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Pasal 8

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - b. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta Standar Pelayanan Prosedur (SOP) pelayanan;
 - d. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - e. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - f. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;

- g. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen pindah datang dan identitas penduduk, sebagai bahan untuk dikoordinasikan dengan bidang lain;
 - h. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
 - i. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
 - j. Melaksanakan sosialisasi Administrasi Kependudukan;
 - k. Melaksanakan koordinasi advokasi tentang Administrasi Kependudukan dengan pihak terkait;
 - l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
- a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
 - c. Seksi Pendataan Penduduk.
- (4) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Pasal 9

- (1) Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :
- a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Seksi Identitas Penduduk;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta prosedur pelayanan;
 - d. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta Standar Operasional Prosedur tentang penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
 - e. Melaksanakan penatausahaan dan meneliti berkas pendaftaran penduduk;
 - f. Melaksanakan penelitian berkas permohonan atas pencatatan peristiwa penting atau peristiwa kependudukan yang dilaporkan untuk diproses lebih lanjut, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - g. Melaksanakan kegiatan proses penerbitan Kartu Keluarga, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - h. Melaksanakan identifikasi data penduduk wajib KTP-El, sekaligus melaksanakan koordinasi dengan Kecamatan, Kelurahan, Desa dan pihak lain dalam rangka kegiatan perekaman;

- i. Melaksanakan koordinasi dengan Unit Kerja di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk- Elektronik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Melaksanakan penelitian berkas usul perubahan identitas penduduk, untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- k. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen identitas penduduk untuk dikoorsinasikan dengan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data serta Seksi Pendataan Penduduk;
- l. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
- m. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
- n. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- o. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
- p. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- q. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan di bidang tugasnya;
- r. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 10

- (1) Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas Seksi Pindah Datang;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pindah Datang;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta prosedur pelayanan, tentang penyelenggaraan kegiatan Seksi Pindah Datang;
 - d. Melaksanakan kegiatan pencatatan pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) ke dalam Wilayah Kabupaten Lebong;
 - e. Melaksanakan kegiatan pencatatan pindah datang penduduk orang asing ke dalam wilayah Kabupaten Lebong;
 - f. Melaksanakan pencatatan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia tinggal sementara;
 - g. Melaksanakan pencatatan perpindahan penduduk antar Negara;
 - h. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen pindah datang untuk dikoordinasikan dengan Seksi Data;
 - i. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
 - j. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - k. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;

- l. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
- m. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen pindah dating untuk dikoordinasikan dengan Seksi Data;
- n. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
- o. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 11

- (1) Seksi Pendataan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pendataan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi pendataan penduduk;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan seksi pendataan penduduk;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta procedure pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan penyiapan bahan untuk menyusun data demografi penduduk;
 - e. Melaksanakan penyiapan bahan untuk menyusun profil kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong;
 - f. Melaksanakan kegiatan pemutahiran data kependudukan;
 - g. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan data dan laporan berkala kependudukan;
 - h. Melaksanakan penyiapan penyusunan data statistic sebagai hasil dari pengolahan data dan penyajian data;
 - i. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
 - j. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - k. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
 - l. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
 - m. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
 - n. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
 - o. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi pendataan sebagai bahan koordinasi dengan bidang lain;
 - p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Paragraf 4
Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Pasal 12

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - b. Melaksanakan perumusan kebijakan pencatatan sipil;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi tentang pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - e. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
 - f. Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
 - g. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
 - h. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi tentang pelaksanaan pencatatan sipil;
 - i. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen pencatatan sipil sebagai bahan untuk dikoordinasikan dengan bidang lain;
 - j. Melaksanakan sosialisasi bidang pencatatan sipil;
 - k. Melaksanakan koordinasi advokasi tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak terkait;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan;
- (2) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (3) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- (4) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Pasal 13

- (1) Seksi Kelahiran mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Kelahiran mempunyai fungsi sebagai berikut :
- a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas Seksi Kelahiran;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Seksi Kelahiran;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran sesuai dengan berkas dan atau persyaratan, yang meliputi :
 - Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran;
 - Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan kelahiran;
 - Melaksanakan pencatatan mutasi pada akta (berupa catatan pinggir);
 - Melaksanakan pencatatan dan penerbitan surat keterangan tentang akta;
 - Meregistrasi akta kelahiran pada buku register akta kelahiran;
 - Melaksanakan pemeliharaan berkas dan buku register akta kelahiran;
 - Menyiapkan penyajian data dan informasi hasil pelayanan akta kelahiran;
 - Penatausahaan dokumen pencatatan sipil;
 - Meneliti hasil berkas permohonan dan buku register akta kelahiran;
 - Melegalisasi akta kelahiran;
 - Melakukan penelitian dan pengecekan berkas akta kelahiran;
 - e. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
 - f. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - g. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
 - h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
 - i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
 - j. Melaksanakan penyiapan berkas koordinasi dengan Unit Kerja/Instansi terkait dengan bidang tugasnya;
 - k. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi kelahiran sebagai bahan koordinasi;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 14

- (1) Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai fungsi sebagai berikut :
- a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi perkawinan dan perceraian;
 - b. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - c. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan seksi perkawinan dan perceraian;
 - d. Melaksanakan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan dan perceraian sesuai dengan berkas dan atau persyaratan, yang meliputi :
 - Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
 - Pencatatan dan penerbitan akta perceraian;
 - Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan perkawinan dan perceraian;
 - Melaksanakan pencatatan mutasi pada akta (berupa catatan pinggir);
 - Melaksanakan pencatatan dan penerbitan surat keterangan tentang akta;
 - Meneliti hasil berkas permohonan dan buku register akta perkawinan dan perceraian;
 - Meregistrasi akta perkawinan dan perceraian pada buku register akta kelahiran;
 - Melaksanakan pemeliharaan berkas dan buku register akta perkawinan dan perceraian;
 - Menyiapkan penyajian data dan informasi hasil pelayanan akta perkawinan dan perceraian;
 - Melegalisasi akta perkawinan dan perceraian;
 - Melakukan penelitian dan pengecekan berkas akta kelahiran;
 - Penata usahaan dokumen pencatatan sipil;
 - e. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
 - f. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - g. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
 - h. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
 - i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
 - j. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja /instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
 - k. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi perkawinan sebagai bahan koordinasi;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 15

- (1) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi perubahan status anak;
 - b. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - c. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan perubahan status anak;
 - d. Melaksanakan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta catatan perubahan status anak, sesuai dengan berkas dan atau persyaratan, yang meliputi :
 - Pencatatan dan penerbitan akta pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak;
 - Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
 - Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan perubahan status anak;
 - Melaksanakan pencatatan mutasi pada akta (berupa catatan pinggir);
 - Melaksanakan pencatatan dan penerbitan surat keterangan akta;
 - Meneliti hasil berkas permohonan dan buku register akta kelahiran dan kematian;
 - Melaksanakan pemeliharaan berkas dan buku register akta perubahan status anak;
 - Menyiapkan penyajian data dan informasi hasil pelayanan akta perubahan status anak;
 - Melegalisasi akta perubahan status anak;
 - Melakukan penelitian dan pengecekan berkas akta perubahan status anak;
 - Penata usahaan dokumen pencatatan sipil;
 - e. Melakukan pembagian tugas kepada bawahan;
 - f. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - g. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
 - h. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
 - i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
 - j. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya;

- k. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi perubahan status anak sebagai bahan koordinasi;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Paragraf 5

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Pasal 16

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Melaksanakan penyusunan rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - b. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
 - e. Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
 - f. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - g. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen Bidang PIAK sebagai bahan koordinasi;
 - h. Melaksanakan sosialisasi bidang system Informasi Administrasi Kependudukan;
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (3) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data; dan

- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Tehnologi Informasi dan Komunikasi.
- (5) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Pasal 17

- (1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan koordinasi di bidang pengolahan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - e. Melaksanakan penyiapan bahan dan layanan informasi tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain seperti Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, Profil Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lain-lain, baik dalam papan data, brosur, pamphlet dan bentuk informasi lainnya;
 - f. Melaksanakan penyiapan data dan informasi untuk melaksanakan penyuluhan tentang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
 - g. Melaksanakan persiapan bahan informasi tentang pengaturan teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - h. Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahan;
 - i. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan;
 - j. Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
 - k. Melaksanakan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap realisasi kegiatan dan keuangan;
 - l. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi SIAK sebagai bahan koordinasi;
 - m. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menangani berkas pengaduan masyarakat di bidang tugasnya;
 - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 18

- (1) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
 - b. Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan pengolahan dan penyajian data;
 - c. Melaksanakan penyiapan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data;
 - e. Melaksanakan pembangunan replikasi data kependudukan;
 - f. Melaksanakan pembangunan bank data kependudukan;
 - g. Melaksanakan pelayanan data dan informasi administrasi kependudukan;
 - h. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan;
 - i. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil;
 - j. Melaksanakan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
 - k. Melaksanakan upaya pemecahan permasalahan di bidang pengolahan dan penyajian data;
 - l. Melaksanakan evaluasi, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - m. Melaksanakan koordinasi pengolahan dan penyajian data dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas; dan
 - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Pasal 19

- (1) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Menyusun rencana dan program kerja operasional kegiatan Seksi Tata Kelola, Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi;

- b. Menyiapkan bahan perumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
- c. Melaksanakan koordinasi dan menyiapkan bahan pembinaan pelaksanaan tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Melaksanakan pemantauan pelaksanaan pengoperasian SIAK, yang meliputi antara lain :
 - Pemeriksaan perangkat keras dan perangkat lunak, seperti pemeliharaan system hardware, software dan jaringan komunikasi data;
 - Melaksanakan penyelesaian permasalahan pada saat operasionalisasi perekaman data;
 - Melaksanakan pendampingan teknis tenaga Administrator Database;
 - Melaksanakan pendampingan teknis operator dan supervisor;
 - Pengecekan Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK);
- e. Melaksanakan supervisi sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan dokumen seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi sebagai bahan koordinasi;
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan tata kelola dan sumber daya manusia teknologi dan komunikasi;
- h. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Paragraf 6

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Pasal 20

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Melaksanakan penyusunan perencanaan program dan kegiatan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - b. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data kependudukan;
 - d. Melaksanakan kerjasama pemanfaatan data kependudukan;
 - e. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - f. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Melaksanakan pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya;

- (3) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - a. Seksi Kerja sama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- (5) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Pasal 21

- (1) Seksi kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi kerjasama mempunyai fungsi :
 - a. Menyusun rencana kerja seksi kerjasama;
 - b. Melaksanakan kegiatan untuk menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugas seksi kerjasama;
 - c. Menyiapkan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan pendataan penduduk;
 - d. Menyiapkan bahan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kerjasama pemanfaatan data kependudukan;
 - e. Melaksanakan koordinasi kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan;
 - f. Meneliti dan melakukan verifikasi bahan kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan;
 - g. Menyiapkan pelaksanaan kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan;
 - h. Melaksanakan kegiatan koordinasi advokasi tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan pihak terkait;
 - i. Mendokumentasikan kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan;
 - j. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan;
 - k. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 22

- (1) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :
- a. Menyusun rencana kerja seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - b. Menyiapkan bahan rumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - c. Menyiapkan bahan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - d. Menyiapkan bahan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - e. Memberikan data sesuai perjanjian kerjasama pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - f. Melakukan pengawasan dan monitoring pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - g. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - h. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan;
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;

Pasal 23

- (1) Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :
- a. Menyiapkan bahan rumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan serta prosedur pelayanan dalam kegiatan inovasi pelayanan;
 - b. Menyusun rencana kerja seksi inovasi pelayanan;
 - c. Menyiapkan bahan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan inovasi pelayanan;
 - d. Menyiapkan bahan dan merumuskan langkah-langkah inovasi untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan;
 - e. Melaksanakan koordinasi membangun jaringan on line, antara lain untuk pembuatan Website, SMS Gateway, e-mail dan lain sebagainya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - f. Melaksanakan pengendalian pelayanan administrasi kependudukan melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM);
 - g. Melaksanakan sosialisasi dan publikasi administrasi kependudukan;
 - h. Melaksanakan fasilitasi penanganan pengaduan;
 - i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan inovasi pelayanan;
 - j. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan
 - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya;

Paragraf 7
Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 24

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.
- (2) Setiap kelompok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk diantara tenaga fungsional yang ada di Lingkungan Dinas.
- (3) Jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional tersebut pada ayat (1) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH

Pasal 25

- (1) Pada dinas dapat dibentuk UPTD.
- (2) UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk untuk melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau teknis penunjang.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan dan rincian tugas UPTD ditetapkan dengan peraturan Bupati

BAB IV
TATA KERJA

Pasal 26

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong serta dengan instansi lain di luar Pemerintah Daerah Kabupaten Lebong sesuai dengan tugas masing-masing.
- (2) Setiap pimpinan satuan organisasi di Lingkungan Dinas wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Setiap pimpinan unit organisasi di Lingkungan Dinas harus menerapkan sistem pengendalian intern pemerintah di lingkungan masing-masing untuk mewujudkan terlaksananya mekanisme akuntabilitas publik melalui penyusunan perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan kinerja yang terintegrasi.

- (4) Setiap pimpinan satuan organisasi di Lingkungan Dinas bertanggungjawab memimpin dan mengoordinasikan bawahannya serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas kedinasan.
- (5) Setiap pimpinan satuan organisasi di lingkungan Dinas bertanggungjawab kepada atasan dan menyampaikan laporan secara berkala terhadap pelaksanaan tugas masing-masing.
- (6) Setiap pimpinan satuan organisasi di Lingkungan Dinas wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasannya masing-masing serta memberikan laporan tepat pada waktunya.
- (7) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut serta untuk memberi petunjuk kepada bawahan.
- (8) Setiap atasan satuan organisasi di Lingkungan Dinas wajib melaksanakan pengawasan melekat.

Pasal 27

- (1) Kepala Dinas wajib menyampaikan laporan yang akurat tentang pelaksanaan tugasnya secara teratur, jelas serta tepat waktu atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Pengaturan mengenai jenis laporan dan cara penyampaiannya, berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 28

Dalam hal Kepala Dinas berhalangan, Kepala Dinas diwakili oleh Sekretaris Dinas, apabila Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas berhalangan dapat diwakili oleh Kepala Bidang dengan memperhatikan senioritas kepangkatan dan atau bidang tugasnya.

BAB V KEPEGAWAIAN

Pasal 29

Pengangkatan dan pemberhentian dalam dan dari jabatan struktural serta jabatan fungsional ditetapkan sesuai ketentuan perundang-undangan.

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 30

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, ketentuan mengenai Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebong yang diatur pada Peraturan Daerah Kabupaten Lebong Nomor 2 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebong (Lembaran Daerah Kabupaten Lebong Tahun 2012 Nomor 2).

Pasal 31

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lebong.

Ditetapkan di Tubei
pada tanggal 12 Mei 2017

BUPATI LEBONG,


H. ROSJONSYAH

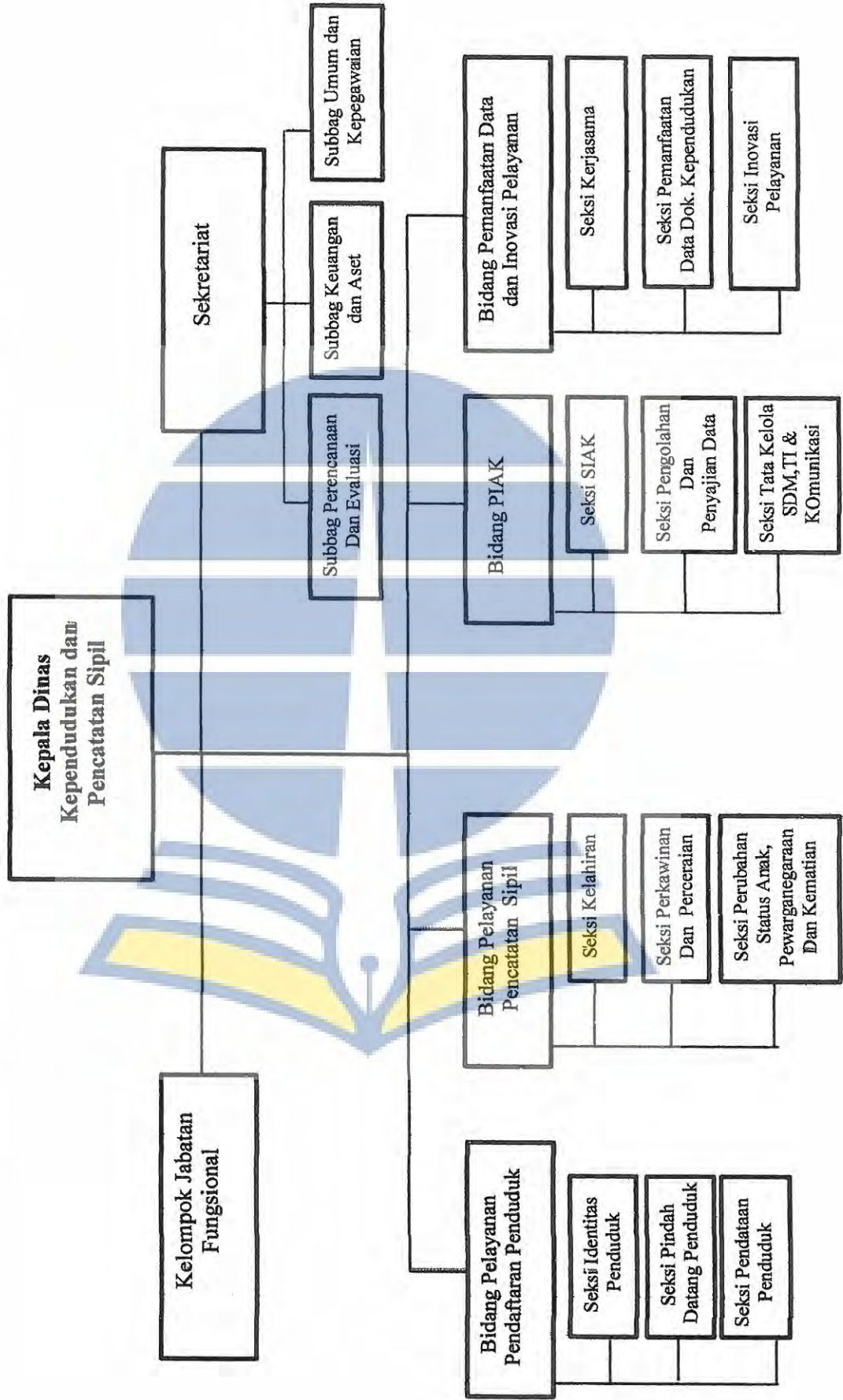
Diundangkan di Tubei
pada tanggal 12 Mei 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LEBONG,


MIRWAN EFFENDI

BERITA DAERAH KABUPATEN LEBONG TAHUN 2017 NOMOR 57

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBONG**



Hasil Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/ Tidak	Keterangan
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	1.Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	Ya	Ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman suasana di ruang tunggu
		2.Kelengkapan fungsi fasilitas dalam Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong	Tidak	Fasilitas yang ada diruang pelayanan belum cukup lengkap, ini dapat di lihat hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 25 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan.
		3.Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Ya	Pegawai selalu Memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat	Ya	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cepat bisa di lihat dari proses pengajuan produk layanan yang di kerjakan sesuai waktu yang ada pada SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)
		2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap	Ya	Pegawai melakukan konsultasi

		dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat		dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai prosedur dan syaratnya.
	3. Daya tanggap (responsiveness)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	Ya	Pegawai memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	Tidak	Tidak tersedianya sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui website DINDUKCAPIL
	4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi Lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong	Tidak	Tidak tersedianya tukang parkir yang berjaga di parkir dan belum ada keamanan yang berjaga di ruang pelayanan
		2. Kemampuan pelayanan dari pegawai	Ya	Pegawai bersikap ramah dan

		dalam bersikap sopan kepada masyarakat		sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		3.Penguasaan Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan	Ya	Pegawai mampu Memberikan informasi seperti syarat dan prosedur kepada masyarakat yang bertanya mengenai prosedur pembuatan akte kelahiran
	5. Empati	1.Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan	Ya	Kepedulian pegawai terlihat ketika pegawai menanyakan syarat yang di bawa pemohon sudah lengkap apa belum. Dan memberitahu kalau ada syarat yang harus di lengkapi jika syarat belum lengkap.
		2.Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat	Ya	Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang kesulitan.

**HASIL WAWANCARA
INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Anton Supriyadi - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebong
Alamat Informan	Desa Gandung, Kec. Lebong Utara, Kab. Lebong
Hari dan Tanggal	Kamis, 07 Februari 2019
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Iya ada.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Mudah, karna semua persyaratan sudah di jelaskan apa yang harus di penuhi.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Sudah rapi.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Sudah tepat, walau baru mendapat surat keterangan pengganti e-KTP yang belum ada.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : belum ada penjelasan. Namun, saya tidak di pungut biaya apapun.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Cukup bersih dan rapi.

Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : sudah cukup nyaman.

Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Aman, karna ada petugas keamanan yang jaga.

Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Tidak ada hambatan yang saya alami

Peneliti : Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Lebongguna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

Informan : Tidak ada, saya rasa sudah bagus.



**HASIL WAWANCARA
INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Wahid - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebong
Alamat Informan	Kelurahan Kampung Jawa. Kec. Lebong Utara
Hari dan Tanggal	Senin, 11 Februari 2019
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Iya, sudah tersedia papan informasi persyaratan.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Cukup mudah.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ? : Rapi.

Informan : Rapi.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Cukup cepat.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Petugasnya ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : Terbuka sesuai peraturan

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Bersih tapi tempat kurang luas.

Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

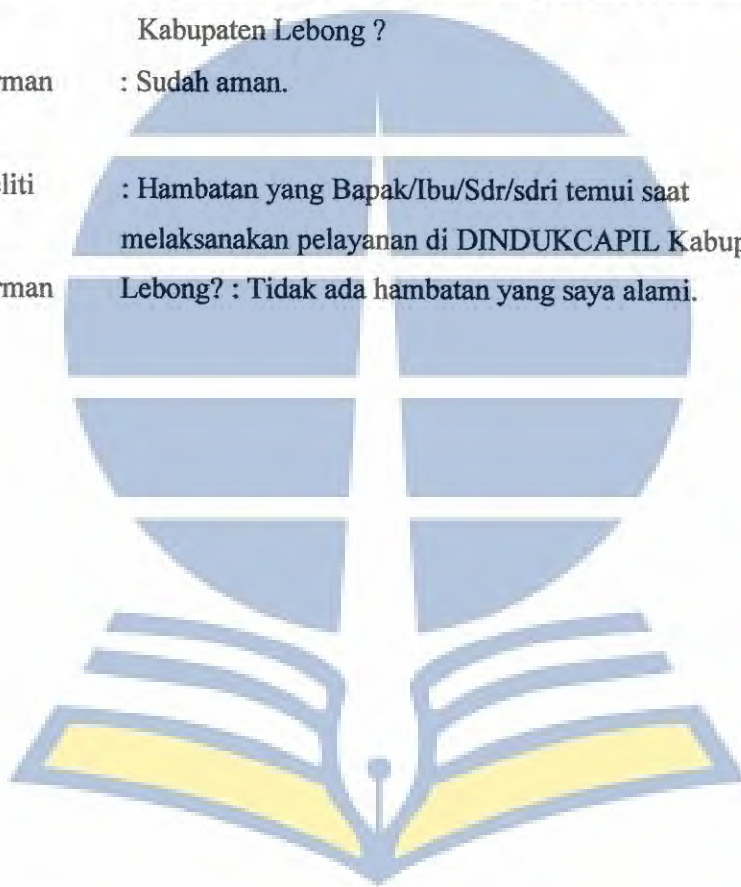
Informan : Cukup baik.

Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Sudah aman.

Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten

Informan Lebong? : Tidak ada hambatan yang saya alami.



**HASIL WAWANCARA
INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Yeti Purnama Sari - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebong
Alamat Informan	Desa Gandung Baru Kec. Lebong Utara Kab. Lebong
Hari dan Tanggal	Selasa 12 April 2019
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Iya ada.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Mudah, karna semua persyaratan sudah di jelaskan apa yang harus di penuhi.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Sudah rapi.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Sudah tepat, walau baru mendapat surat keterangan pengganti e-KTP yang belum ada.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : belum ada penjelasan. Namun, saya tidak di pungut biaya apapun.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Cukup bersih dan rapi.

Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : sudah cukup nyaman.

Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

Informan : Aman, karna ada petugas keamanan yang jaga.

Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?

Informan : Tidak ada hambatan yang saya alami

Peneliti : Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

Informan : Tidak ada, saya rasa sudah bagus.



KUESIONER PENELITIAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Usia :
- e. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner dengan cara memberikan tanda Check List (v) pada Kolom Jawaban yang tersedia

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

2. DIMENSI SUMBER DAYA MANUSIA

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya Percaya pegawai mempunyai keahlian dan kompetensi dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan E-KTP				
2.	Saya merasa aman ketika pegawai memberikan Pelayanan secara terampil dalam melayani pembuatan E-KTP				
3.	Kesopanan dan keramahan pegawai dalam menyambut masyarakat yang ingin membuat E-KTP				

3. DIMENSI PROSES PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Ketepatan waktu dalam penyelesaian E-KTP (kesesuaian janji layanan)				
2.	Pegawai Sabar dalam menyampaikan Kejelasan prosedur dan Kepengurusan dalam pembuatan E-KTP				
3.	Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP				

4.	Beban Biaya yang dikeluarkan dalam Kepengurusan E-KTP				
----	---	--	--	--	--

4. DIMENSI SARANA DAN PRASARANA

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Kondisi sarana dan prasarana (ruang tunggu, toilet, dan sarana parkir) memadai dan aman bagi masyarakat yang ingin mengurus Pembuatan E-KTP				
2.	Jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan				
3.	Lokasi Kantor mudah dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum , mudah dilihat serta diketahui banyak orang				



PANDUAN WAWANCARA

A. Kepala Pelayanan Umum di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong :

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
5. Apa saja produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
8. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
9. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong
11. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
14. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

B. Petugas pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong :

1. Produk apa saja yang yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
2. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
3. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
5. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
6. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
7. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
8. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
9. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
10. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
11. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
14. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
15. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?

- C. Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong :**
1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
 2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
 3. Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
 4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
 5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?
 6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
 7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
 8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
 9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong?
 10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong ?
 11. Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Lebong guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

