

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN  
KUMAI HILIR KECAMATAN KUMAI  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**



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

**Disusun Oleh :**

**AHMAD RAFI'I**

**NIM: 018788371**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

## ABSTRACT

### **The Quality of Administrative Services of Population In The Village Kumai Hilir Sub District Kumai West Kotawaringin Regency**

Ahmad Rafi'i  
Universitas Terbuka  
[alikafarshi@gmail.com](mailto:alikafarshi@gmail.com)

Population administration service is one of the obligatory functions under the authority of District Government. Governance should be oriented toward public service functions, which emphasized on Village Government, as one of the spearheads of public services, particularly in the service sector of the population administration. However, during the administration of residence services received unfavorable image in the public eye. It is manifested in the presence of public complaints against administrative services of population in the Village population Kumai Hilir. This study is aimed to analyze the quality of administrative services of population and administrative services supporting factors and obstacle in improving the quality of administrative services in the Village population Kumai Hilir. This study used a descriptive research with a qualitative approach. The focus of the study include: (1) indicators of service quality, (2) enabling factors and obstacles in improving the quality of administrative services population.

The results of this study, in general the quality of administrative services of population at the village Kumai Hilir which is not optimal due to several indicators of the quality of service that has not been going well. Conditions are said to be included in the factors supporting improved quality of service, can not be said to give full satisfaction to the community, because there are also some disadvantages and obstacles that the limiting factor in the administrative services of population and it must be reformed.

**Keywords:** Public services, quality of service, population administration.

## ABSTRAK

### **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat**

Ahmad Rafi'i  
Universitas Terbuka  
[alikafarshi@gmail.com](mailto:alikafarshi@gmail.com)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten. Penyelenggaraan pemerintahan hendaknya berorientasi pada fungsi pelayanan publik, yang di titik beratkan pada Pemerintah Kelurahan, sebagai salah satu ujung tombak pelayanan publik, terutama di sektor pelayanan administrasi kependudukan. Namun, selama ini pelayanan administrasi kependudukan mendapat citra yang kurang baik di mata masyarakat. Hal ini terlihat dari masih terdapatnya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian antara lain: (1) indikator kualitas pelayanan, (2) faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini, secara umum kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir yang belum optimal disebabkan oleh beberapa indikator kualitas layanan yang belum berjalan dengan baik. Kondisi yang dikatakan termasuk dalam faktor-faktor pendukung peningkatan kualitas layanan, belum dapat dikatakan memberikan kepuasan sepenuhnya kepada masyarakat, karena masih terdapat juga beberapa kelemahan dan kendala yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang harus terus dilakukan pembenahan.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, kualitas pelayanan, administrasi kependudukan.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KUMAI HILIR KECAMATAN KUMAI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, Agustus 2014  
Yang Menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK MEMANGKOT BUNDA  
TGL. 20  
58F1EACF564416164  
ENAM RIBU RUPIAH

6000 DJP

AHMAD RAFT'I  
NIM. 018788371

**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KUMAI  
HILIR KECAMATAN KUMAI  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Penyusun TAPM : **AHMAD RAFI'I**

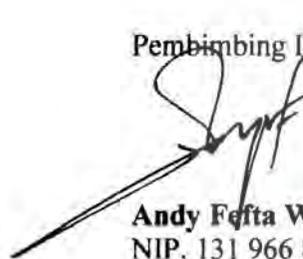
NIM : 018788371

Program Studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90**

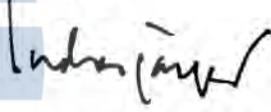
Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Agustus 2014

Menyetujui:

Pembimbing I,

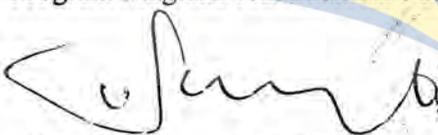
  
**Andy Fefta Wijaya, Ph.D.**  
NIP. 131 966 869

Pembimbing II,

  
**Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si.**  
NIP. 19740818 200912 1 001

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi Publik,

  
**Dr. Darmanto, M.Ed**  
NIP. 195910271986031003

Direktur Program Pascasarjana,

  
**Suciati, M.Sc., Ph.D.**  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : **AHMAD RAFI'I**  
NIM : 018788371  
Program Studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90**  
Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KUMAI HILIR  
KECAMATAN KUMAI KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT**

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

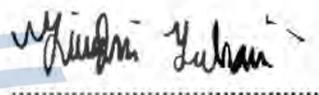
Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Agustus 2014  
W a k t u : Pukul 20.35 WIB s.d. 22.35 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

**Panitia Penguji TAPM:**

Ketua Komisi Penguji:

**Aminuddin Zuhairi, M.Ed., Ph.D.**

  
.....

Penguji Ahli:

**Prof. Dr. Sangkala, M.Si.**

  
.....

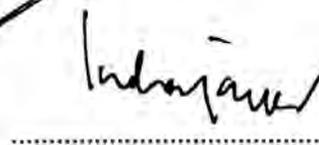
Pembimbing I:

**Andy Fefta Wijaya, Ph.D.**

  
.....

Pembimbing II:

**Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si.**

  
.....

Tugas Akhir Program Mahasiswa (TAPM) V

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan TAPM, adalah hal yang sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik;
4. Bapak Prof. Dr. Holten Sion, M.Pd., selaku Kepala UPBJJ Palangka Raya beserta staf pengelola lainnya yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan semangat kepada mahasiswa;
5. Bapak Andy Fefta Wijaya, Ph.D. (selaku Pembimbing I) dan Bapak Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si. (selaku Pembimbing II) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan TAPM ini;
6. Pemerintah Daerah Kotawaringin Barat yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu;
7. Aparatur Kelurahan Kumai Hilir yang telah banyak membantu dalam penyusunan TAPM ini;
8. Semua sahabat, kolega, rekan, dan pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian studi ini;
9. Kedua orang tua saya, istri, anak, dan keluarga yang telah memberikan segala bentuk dukungannya.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri untuk saran dan kritik demi perbaikan penulisan ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, Agustus 2014

Penulis



**Ahmad Rafi'i**  
NIM. 018788371

## DAFTAR ISI

|                                 | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| <b>ABSTRACT</b> .....           | i       |
| <b>ABSTRAK</b> .....            | ii      |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....  | iii     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> ..... | iv      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....  | v       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....     | vi      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....         | vii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....       | x       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....      | xi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....    | xii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>        |         |
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1       |
| B. Perumusan Masalah .....      | 11      |
| C. Tujuan Penelitian .....      | 12      |
| D. Kegunaan Penelitian .....    | 12      |
| 1. Kegunaan Teoritis .....      | 12      |
| 2. Kegunaan Praktis .....       | 12      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>  |         |
| A. Kajian Teori .....           | 13      |
| B. Penelitian Terdahulu .....   | 73      |
| C. Kerangka Berpikir .....      | 79      |

**BAB III METODE PENELITIAN**

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| A. Desain Penelitian .....                       | 83 |
| 1. Jenis Penelitian .....                        | 83 |
| 2. Fokus Penelitian .....                        | 86 |
| B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan ..... | 87 |
| 1. Sumber Informasi .....                        | 87 |
| 2. Pemilihan Informan .....                      | 88 |
| C. Instrumen Penelitian .....                    | 90 |
| D. Prosedur Pengumpulan Data .....               | 90 |
| E. Metode Analisis Data .....                    | 92 |

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

|                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                                                                | 96  |
| 1. Gambaran Umum Kelurahan Kumai Hilir<br>Kec. Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat .....                                                 | 96  |
| 2. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kumai Hilir ...                                                                                       | 105 |
| B. Data Fokus Penelitian .....                                                                                                          | 114 |
| 1. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi<br>Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir .....                                             | 114 |
| 2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat<br>Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi<br>Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir ..... | 147 |
| a. Faktor Pendukung .....                                                                                                               | 147 |
| b. Faktor Penghambat .....                                                                                                              | 149 |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                   | 153 |
| 1. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi           |     |
| Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir .....            | 153 |
| 2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat              |     |
| Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi            |     |
| Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir .....            | 165 |
| a. Faktor Pendukung .....                              | 165 |
| b. Faktor Penghambat .....                             | 172 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                      |     |
| A. Kesimpulan .....                                    | 177 |
| B. Saran .....                                         | 180 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                  |     |
| <b>LAMPIRAN</b>                                        |     |
| 1. Daftar Riwayat Hidup.....                           | 185 |
| 2. Rekomendasi Penelitian .....                        | 186 |
| 3. Pedoman Wawancara .....                             | 187 |
| 4. Pedoman Telaah Dokumen dan Pedoman Observasi...     | 195 |
| 5. Peta Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat .....     | 196 |
| 6. S.E. Mendagri No. 470/327/SJ .....                  | 197 |
| 7. S.E. Mendagri No. 900/326/SJ .....                  | 201 |
| 8. Perda Kab. Kotawaringin Barat No. 1 Tahun 2010 .... | 203 |

## DAFTAR TABEL

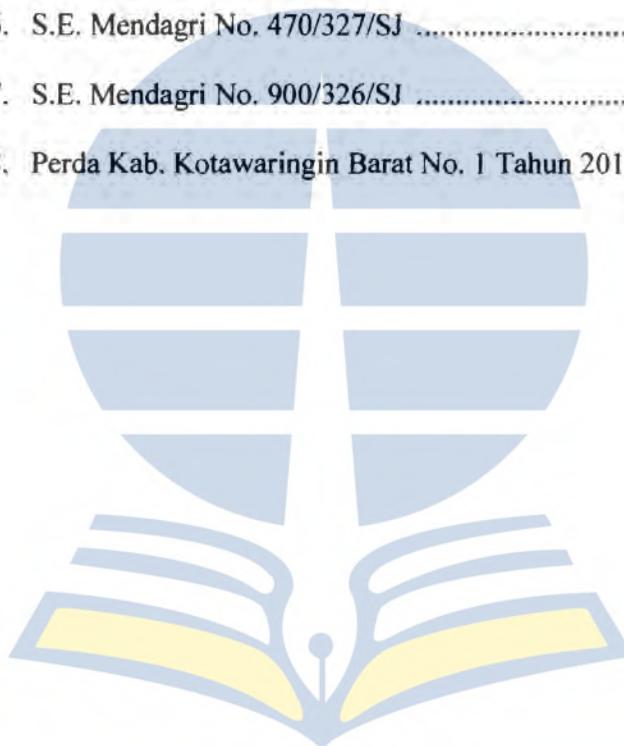
|            |                                                                                                                                                 | Halaman |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1  | Rekapitulasi Pengantar Akta Kelahiran yang Diterbitkan oleh Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013 ..... | 9       |
| Tabel 2.1  | Hasil Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                | 73      |
| Tabel 4.1  | Wilayah Administrasi Kabupaten Kotawaringin Barat ....                                                                                          | 98      |
| Tabel 4.2  | Jumlah Penduduk di Kabupaten Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan, 2007-2012 .....                                                              | 99      |
| Tabel 4.3  | Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan/Desa di Kecamatan Kumai, Tahun 2012 .....                                                    | 101     |
| Tabel 4.4  | Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Kumai Hilir ....                                                                                          | 103     |
| Tabel 4.5  | Keadaan Pegawai Kelurahan Kumai Hilir Berdasarkan Pangkat/Golongan, Jabatan, dan Pendidikan .....                                               | 107     |
| Tabel 4.6  | Pencapaian Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012 .....               | 119     |
| Tabel 4.7  | Rekapitulasi Kegiatan Perekaman dan Pengambilan e-KTP di Kec. Kumai Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2013 .....                                    | 121     |
| Tabel 4.8  | Rekapitulasi Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kec. Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013 .....                                         | 122     |
| Tabel 4.9  | Daftar Inventaris Barang (Pendukung Kegiatan Pelayanan Publik) .....                                                                            | 135     |
| Tabel 4.10 | Rekapitulasi Pengantar Pembuatan KTP .....                                                                                                      | 143     |
| Tabel 4.11 | Rekapitulasi Pengantar Akta Kelahiran .....                                                                                                     | 144     |
| Tabel 4.12 | Rekapitulasi Pengantar Pindah .....                                                                                                             | 144     |
| Tabel 4.13 | Rekapitulasi Jumlah Pendetang .....                                                                                                             | 145     |
| Tabel 4.14 | Rekapitulasi Pengantar Keterangan Kematian .....                                                                                                | 146     |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                            | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                                         | 80      |
| Gambar 3.1 Model Interaktif Milles dan Huberman .....                                      | 91      |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Kelurahan Kumai Hilir .....                                        | 104     |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan di Kabupaten<br>Kotawaringin Barat .....          | 106     |
| Gambar 4.3 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan .....                                | 126     |
| Gambar 4.4 Contoh Blanko Surat Pengantar Kartu Keluarga .....                              | 127     |
| Gambar 4.5 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan .....                                | 129     |
| Gambar 4.6 Belum Adanya Papan Informasi Alur Pengurusan<br>Administrasi Kependudukan ..... | 131     |
| Gambar 4.7 Kantor Kelurahan Kumai Hilir .....                                              | 133     |
| Gambar 4.8 Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Kumai Hilir .....                              | 134     |
| Gambar 4.9 Ruang Tengah Kantor Kelurahan Kumai Hilir .....                                 | 134     |
| Gambar 4.10 Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Kumai Hilir .....                             | 136     |
| Gambar 4.11 Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan .....                                           | 137     |
| Gambar 4.12 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan .....                               | 138     |
| Gambar 4.13 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan .....                               | 141     |
| Gambar 4.14 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan<br>Administrasi Kependudukan .....              | 152     |
| Gambar 4.15 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan<br>Administrasi Kependudukan .....              | 153     |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                  | Halaman |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup .....                           | 185     |
| Lampiran 2. Rekomendasi Penelitian .....                         | 186     |
| Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....                              | 187     |
| Lampiran 4. Pedoman Telaah Dokumen dan Pedoman Observasi .....   | 195     |
| Lampiran 5. Peta Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat .....      | 196     |
| Lampiran 6. S.E. Mendagri No. 470/327/SJ .....                   | 197     |
| Lampiran 7. S.E. Mendagri No. 900/326/SJ .....                   | 201     |
| Lampiran 8. Perda Kab. Kotawaringin Barat No. 1 Tahun 2010 ..... | 203     |



## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh di berbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Beberapa perubahan yang sangat mendasar tersebut menuntut kesiapan daerah untuk mampu menyelenggarakan otonomi daerah dengan sebaik-baiknya atas semua urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh daerah untuk mengawal pelaksanaan otonomi daerah diantaranya adalah sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan terhadap publik (administrasi publik), sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemennya.

Pemberian otonomi daerah akan mengubah perilaku pemerintah daerah untuk lebih efisien dan profesional. Untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalisme, pemerintah daerah perlu melakukan perekayasa ulang terhadap birokrasi yang selama ini dijalankan (*bureaucracy reengineering*). Hal tersebut karena pada saat ini dan di masa yang akan datang pemerintah (pusat dan daerah) akan menghadapi gelombang perubahan, baik berasal dari tekanan eksternal maupun dari masyarakatnya (Mardiasmo, 2002:55).

Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad modern ini, diperlukan komitmen suatu negara dalam bentuk kebijakan publik

untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap kebutuhan publik. Kebijakan Publik merupakan suatu aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan bagian dari keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan di masyarakat. Kebijakan publik dituntut untuk berlangsung dengan baik dalam penerapannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Karena implementasi merupakan perwujudan nyata dari kebijakan publik, maka aktivitas-aktivitas implementasi haruslah dilakukan secara cermat. Selain itu sebagai bagian dari proses kebijakan, maka dari hasil implementasilah kebijakan memperoleh umpan balik, apakah perlu kebijakan direvisi atau tidak. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik di mana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka,

terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Namun kecenderungan yang terjadi, pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Inu Kencana Syafie dalam Sinambela, 2010:4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Sinambela, 2010:4).

Osborn dan Plastrik (Sinambela, 2010:4), mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka memiliki komitmen, sehingga pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan publik jauh dari harapan masyarakat. Terlebih lagi kenyataan bahwa sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa

masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Sehubungan kondisi ini, Sinambela (2010:6) berpendapat bahwa perlunya pemerintah menciptakan suasana yang kompetitif dalam pemberian layanan, pemerintahan yang berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokratis, dan pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi.

Keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan adalah kesadaran yang tidak bisa muncul dengan sendirinya. Kesadaran tersebut harus dibimbing dan diarahkan sampai mereka bisa mencapai kemandiriannya sendiri. Dengan adanya keterlibatan secara mental dan emosional mulai dari keterlibatan perumusan kebijakan, pelaksanaan, tanggungjawab sampai pemanfaatan pembangunan akan bisa dirasakan secara merata oleh pihak-pihak tertentu. Sasaran pembangunan nasional adalah pembangunan manusia secara utuh lahir dan batin serta merata. Sasaran tersebut

mengandung makna bahwa tujuan akhir pembangunan adalah terwujudnya masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya baik materiil maupun non materiil secara merata.

Untuk mencapai sasaran tersebut di atas diperlukan proses yang terus-menerus, dan melalui proses ini diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas agar proses ini dapat berjalan secara teratur dan terarah, maka perlu perencanaan. Perencanaan merupakan syarat bagi terlaksananya proses pembangunan yang baik. Akan tetapi walaupun demikian perencanaan tidaklah berarti sebagai jaminan penuh bagi keberhasilan pencapaian tujuan, walaupun pelaksanaan kegiatan telah diawali dengan perencanaan yang matang, namun sering timbul hal-hal yang dapat menghambat pelaksanaan kegiatan pembangunan tersebut. Hambatan-hambatan tersebut harus benar-benar diperhatikan dalam perencanaan pembangunan tingkat desa maupun kelurahan. Olehnya ketetapan perencanaan dalam pelaksanaan pembangunan adalah mutlak harus disertai dengan kesadaran yang penuh kesungguhan serta kemauan baik dari setiap unsur yang tidak terlibat langsung di dalam pembangunan tersebut.

Tugas-tugas pemerintah pusat, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagian wewenang didelegasikan kepada Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai salah satu daerah otonom di Kalimantan Tengah juga mengemban tugas-tugas pemerintahan

daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dibantu oleh Dinas, Badan, Kantor, Unit Pelaksana Teknis Daerah, Kecamatan serta Kelurahan yang salah satunya adalah Kelurahan Kumai Hilir. Pemerintahan di tingkat kelurahan merupakan lembaga pemerintahan paling bawah serta berhubungan langsung dengan masyarakat.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut menjadi tantangan bagi Kelurahan Kumai Hilir khususnya, untuk membangun aparatur yang profesional guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kotawaringin Barat, Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian koordinasi, integrasi, simplikasi, dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan Kecamatan dan Kelurahan maupun instansi lain sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Pemerintah Kelurahan

berkedudukan sebagai Perangkat Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat. Kelurahan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati melalui Camat dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat dalam wilayah kelurahan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Kelurahan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, ketenteraman dan ketertiban serta kesejahteraan sosial
2. Pengkoordinasian Pelaksanaan Pemerintahan Umum, Ketenteraman, Ketertiban, Pembangunan, Pelayanan Umum, serta Kesejahteraan Sosial
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil di dalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat.

Salah satu bentuk pelayanan publik di tingkat kelurahan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Masalah administrasi kependudukan

merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, di mana dari sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian administrasi kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Mengingat pentingnya masalah administrasi kependudukan, maka setiap penduduk yang mengalami Peristiwa Kependudukan berkewajiban untuk melaporkan peristiwa tersebut kepada Instansi Pelaksana melalui Kelurahan, untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya perlu didukung sejumlah pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan dan besarnya tanggungjawab serta luas wilayahnya. Dalam hal ini Kelurahan Kumai Hilir memiliki 10 orang pegawai negeri sipil. Sementara itu, tugas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat harus terus dilakukan. Sebagai contoh terlihat pada Rekapitulasi pengantar akta kelahiran yang diterbitkan oleh Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawarinin Barat Tahun 2013

Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengantar Akta Kelahiran yang Diterbitkan oleh Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013

| No.          | Bulan     | Laki-Laki (Lbr/Jiwa) | Perempuan (Lbr/Jiwa) | Jumlah     | Ket. |
|--------------|-----------|----------------------|----------------------|------------|------|
| 1.           | Januari   | 13                   | 18                   | 31         |      |
| 2.           | Februari  | 17                   | 16                   | 33         |      |
| 3.           | Maret     | 20                   | 12                   | 32         |      |
| 4.           | April     | 20                   | 11                   | 31         |      |
| 5.           | Mei       | 15                   | 21                   | 36         |      |
| 6.           | Juni      | 20                   | 18                   | 38         |      |
| 7.           | Juli      | 19                   | 18                   | 37         |      |
| 8.           | Agustus   | 10                   | 16                   | 26         |      |
| 9.           | September | 17                   | 11                   | 28         |      |
| 10.          | Oktober   | 15                   | 15                   | 30         |      |
| 11.          | November  | 15                   | 18                   | 33         |      |
| 12.          | Desember  | 15                   | 14                   | 29         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>196</b>           | <b>188</b>           | <b>384</b> |      |

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir, 2013

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa Jumlah Pengantar Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013 sebanyak 384 lembar, artinya kurang lebih satu orang per hari warga masyarakat Kelurahan Kumai Hilir yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dari segi pembuatan pengantar Akta Kelahiran, jumlah yang seharusnya mampu ditangani dengan baik oleh aparatur Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Kenyataan di lapangan tidak demikian, dalam menghadapi tuntutan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang semakin majemuk, serta tuntutan pemberian layanan yang berkualitas Kelurahan Kumai Hilir masih menghadapi banyak kendala.

Keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir antara lain: apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seringkali dibiarkan begitu saja, masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan kepada petugas (aparatur kelurahan), tak jarang pula masyarakat yang memerlukan pelayanan (pelanggan) harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap akibat tidak adanya papan petunjuk yang menerangkan tentang alur proses pelayanan administrasi kependudukan. Perilaku petugas pelayanan saat jam layanan yang terkadang sibuk dengan urusannya masing-masing di luar urusan pelayanan juga berdampak buruk pada proses pelayanan publik, bahkan terkadang diperparah dengan keterlambatan sampai dengan ketiadaan petugas layanan saat jam pelayanan, dengan alasan sebagian besar aparatur kelurahan yang bertindak sebagai pemberi layanan administrasi kependudukan tidak berdomisili di kelurahan tersebut sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk sampai ke kantor, hal ini berdampak pada pelanggan/masyarakat yang harus menunggu lebih lama dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Kenyataan lain yang terlihat di Kelurahan Kumai Hilir adalah kurangnya sarana dan prasarana pelayanan administrasi, misalnya jumlah komputer dan printer yang masih terbatas serta kursi ruang tunggu pelayanan yang masih kurang, sehingga secara keseluruhan menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pengguna layanan, di saat masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari aparatur kelurahan.

Hal-hal tersebut di atas masih menjadi masalah-masalah yang terjadi di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat, sehingga menjadi ketertarikan tersendiri bagi Penulis untuk menganalisis lebih dalam dengan meneliti *“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat”*, yang sekaligus juga dijadikan sebagai judul penelitian ini.

## **B. Perumusan Masalah**

Sebagaimana telah diuraikan di atas dalam latar belakang masalah bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berangkat dari kondisi permasalahan-permasalahan tersebut, serta mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka penulis berminat untuk meneliti secara jelas masalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya guna lebih memahami secara mendalam persoalan ini, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Mengapa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat belum optimal?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat?

### C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

### D. Kegunaan Penelitian

#### 1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan serta sumbangan pemikiran terhadap pengembangan konsep tentang bagaimana langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

#### 2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada aparatur pemerintah Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat tentang langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

Pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah adalah terwujudnya pemerintahan yang baik yakni “proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa”. Profesionalisme di sini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menerjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan. Kehidupan masyarakat yang ada di wilayah hukum suatu negara sering terjadi berbagai permasalahan. Negara yang memegang penuh tanggungjawab pada kehidupan rakyatnya harus mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut. Kebijakan publik yang dibuat dan dikeluarkan oleh negara diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan-permasalahan tersebut. Kebijakan Publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002:27-28).

Menurut Chandler dan Plano (1988:107) Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Pengertian kebijakan publik menurut Chandler dan Plano dapat diklasifikasikan kebijakan sebagai intervensi pemerintah. Dalam hal ini pemerintah mendayagunakan berbagai instrumen yang dimiliki untuk mengatasi persoalan publik.

Sementara itu, menurut Sulaiman (1998:24) kebijakan publik adalah:

“sebagai suatu proses yang mengandung berbagai pola aktivitas tertentu dan merupakan seperangkat keputusan yang bersangkutan dengan tindakan untuk mencapai tujuan dalam beberapa cara yang khusus. dengan demikian, maka konsep kebijakan publik berhubungan dengan tujuan dengan pola aktivitas pemerintahan mengenai sejumlah masalah serta mengandung tujuan”.

Pada sudut pandang lain, Hakim (2003:5) mengemukakan bahwa Studi Kebijakan Publik mempelajari keputusan-keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah sebagian disebabkan oleh kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan publik. Kegagalan tersebut adalah *information failures*, *complex side effects*, *motivation failures*, *rentseeking*, *second best theory*, *implementation failures*. Sedangkan menurut Robert (1996:30) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik

negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang bersifat praktis dan berbeda dengan formulasi kebijakan sebagai tahap yang bersifat teoritis. Berdasarkan penjelasan tersebut, Tachjan (2006:25) menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika *top-down*, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkret atau mikro.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Tachjan (2006:19) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang harus ada yaitu:

1. Unsur pelaksana
2. Adanya program yang dilaksanakan
3. Target group atau kelompok sasaran.

Unsur pelaksana adalah implementor kebijakan yang diterangkan Dimock & Dimock dalam Tachjan (2006:28) sebagai berikut:

“Pelaksana kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakkan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian”.

Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak ukur dalam melihat profesionalisme birokrasi. Menurut (Ancok, 1999:227) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme antara lain: kemampuan beradaptasi, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional; mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values-driven professionalism*), birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi.

Menurut Numberi (2000:4) sebagai upaya untuk merespon aspirasi publik yang juga sebagai bagian dari perubahan lingkungan maka perlu diambil tindakan sebagai berikut: Serangkaian tindakan yang perlu ditempuh pemerintah untuk merespon aspirasi publik dan perkembangan lingkungan dengan serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi penghematan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik.

Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Tampubolon (2001:139-141) pelayanan berarti, "Orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain...karena itu, seorang pelayan yang baik ialah "melayani, bukan dilayani". Organisasi dipahami merupakan segenap proses kegiatan menetapkan dan membagi pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan wewenang, tugas dan tanggung jawab serta penetapan hubungan antar unit

atau pejabatnya dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Syamsi Ibnu, 1983:9). Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Savas, 1987:62). Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting. Sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness*) dalam sektor pelayanan (Silalahi, 1975:5).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses,

proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya Moenir dalam Harbani Pasolong (2007:128), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah-tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Davidow (dalam Lovelock, 1988:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Crosby, Lehtinen dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1988:217) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Lovelock, 1988:5). Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja (*the customer is always right*) menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan. Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas

maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan, agar tak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat dengan kemampuan aparatur.

Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik, yaitu dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 1998:16).

Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang dapat dilakukan oleh siapapun, yaitu:

## 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

## 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas

- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat.

### 3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5). Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam Harbani (2007:135), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan dalam Harbani Pasolong (2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono (2001:55), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Ahmad Ainur Rohman (2010:3), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "*consumer behaviour*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi

atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Harbani Pasolong (2007:135) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kasmir dalam Harbani Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson dalam Harbani Pasolong (2007:134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus

mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007:133). Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama N, 2006:39).

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2006:181).

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya

yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005:121), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekadar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto dalam Tasunar, 2006:44). Pelayanan yang berkualitas haruslah berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun makna dari efektifitas pelayanan adalah:

### 1. Pelayanan harus cepat

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparatur yang memiliki motivasi yang tinggi akan memberikan pelayanan publik dengan penuh kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan publik pada saat itu pula aparat telah *stand by* untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga kecepatan dari suatu pelayanan yang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar.

Adanya Standar waktu dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Pada dasarnya proses pelayanan lebih cepat akan lebih baik. Pada dasarnya proses pelayanan secara *administrative* (surat-menyurat) harus cepat dan lebih cepat lebih baik. kalau tidak cepat akibatnya data berganda seperti surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat. Karena itu melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran

terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktik-praktik percaloan yang sering dikeluhkan.

## 2. Pelayanan harus tepat

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Pemenuhan janji akan menjaga kepercayaan publik terhadap kerja aparatur yang memberikan pelayanan termasuk lembaganya.

Menurut Surjadi (2009:46), "Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas". Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika masyarakat membutuhkan KTP, maka aparat pemerintahan wajib menerbitkan KTP tersebut. Dilihat dari sisi proses maka layanan harus memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan suatu layanan.

## 3. Pelayanan harus akurat

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah informasinya harus akurat.

Menurut Surjadi (2009:46), pelayanan harus akurat, produk tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, serta tidak meragukan keabsahannya.

Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dan akurat dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

#### 4. Pelayanan harus berkualitas

Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial. Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang, jasa dan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan keinginan, kebutuhan, harapan, situasi dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Definisi kualitas tersebut mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

1. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
2. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Masyarakat akan merasa puas

apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir (2002:88) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2002:88) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2002:88) antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dalam bentuk jasa. Kotler menyebutkan bahwa jasa adalah: “Setiap tindakan atau perbedaan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tak berwujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Fandy Tjiptono, 2001:6). Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Fandy Tjiptono (2001:15) menyimpulkan sebagai berikut:

1. Tidak nyata (*intangible*)

Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum menikmatinya sendiri, oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda atau bukti kualitas jasa tersebut.

2. Tidak tahan lama (*perishable*)

Bila suatu jasa tidak digunakan, jasa tersebut akan berlalu begitu saja, yang menjadi masalah adalah jika permintaan pelanggan tidak konstan atau berfluktuasi sehingga tidak sesuai dengan penawaran perusahaan.

3. Diproduksi dan dikonsumsi secara serentak/bersamaan (*inseparable*)

Interaksi penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam hubungan penyedia jasa dengan pelanggan. Kemampuan dan pengetahuan karyawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan pemberian jasa.

#### 4. Banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis (*variable*)

Dewasa ini mulai berkembang suatu pandangan bahwa untuk dapat memasarkan jasa dengan baik kepada konsumen di luar perusahaan adalah dengan memenuhi kebutuhan internal perusahaan terlebih dahulu terutama untuk sumber daya manusia perusahaan. Seleksi dan pelatihan personel yang baik, standarisasi proses pelaksanaan jasa dan pemantauan keputusan pelanggan diperlukan untuk mengendalikan kualitas jasa.

Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut. Lebih rinci, manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup: dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*); menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan);

menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok); rekomendasi gethok tular positif; pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extension*, *brand extension*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan; serta meningkatnya *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi. Singkat kata, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik bisnis maupun nirlaba.

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2011:315) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

## 2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (*feedback*)

dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra (2012:70) setidaknya ada delapan strategi yang selama ini diterapkan berbagai organisasi dalam rangka memuaskan pelanggan, antara lain:

#### 1. Manajemen Ekspektasi Pelanggan

Manajemen ekspektasi pelanggan adalah berusaha mengedukasi pelanggan adalah mereka yang benar-benar memahami peran, hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk/jasa. Beberapa perusahaan

bahkan mencoba menerapkan kiat “*under promise, over delivery*” agar kinerja bisa melebihi ekspektasi pelanggan.

## 2. *Relationship Marketing and Management*

*Relationship Marketing (RM)* berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan *stakeholder* utama perusahaan. Gummesson (2002) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) merumuskan pentingnya kemungkinan relasi yang di kelompokkan dalam *classic market relationship, special market relationship, mega relationship, dan nano relationship*.

## 3. *Aftermarketing*

*Aftermarketing* menekankan pentingnya orientasi pelanggan saat ini (*current customer*) sebagai cara yang lebih *cost-effective* untuk membangun bisnis yang menguntungkan. Pencetusnya, Terry Vavra (1994) merumuskan lima kunci implikasi *aftermarketing*: (1) *Acquainting*, yakni berusaha mengenal para pelanggan dan perilaku pembelian serta kebutuhan mereka, termasuk mengidentifikasi “*high value customer*”; (2) *Acknowledging*, yaitu berusaha menunjukkan kepada para pelanggan bahwa mereka dikenal secara personal, misalnya dengan merespon setiap komunikasi atau korespondensi dari para pelanggan secepat mungkin; (3) *Appreciating*, yakni mengapresiasi pelanggan dan bisnisnya; (4) *Analyzing*, yaitu menganalisis informasi-informasi yang disampaikan pelanggan melalui komunikasi dan korespondensi mereka; (5) *Acting*, yakni menindaklanjuti setiap masukan yang didapatkan dari pelanggan dan menunjukkan pada mereka bahwa perusahaan siap

mendengarkan dan siap mengubah prosedur operasi atau produk/jasa dalam rangka memuaskan mereka secara lebih efektif.

#### 4. Strategi Retensi Pelanggan

Strategi retensi pelanggan mirip dengan *aftermarketing*. Strategi ini berusaha meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok. Dengan kata lain, strategi ini mencoba menekan *price defectors* (beralih pemasok karena mengejar harga lebih murah), *product defectors* (menemukan produk superior di tempat lain), *service defectors* (mendapatkan layanan lebih bagus di tempat lain), *market defectors* (pindah ke pasar lain), *technological defectors* (beralih ke teknologi lain) dan *organizational defectors* (beralih karena tekanan politik).

#### 5. Superior Customer Service

Strategi *superior customer service* diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Implementasinya bisa beraneka ragam, di antaranya garansi internal dan eksternal jaminan, pelatihan cara penggunaan produk, konsultasi teknis, saran pemakaian produk alternatif, peluang penukaran atau pengembalian produk yang tidak memuaskan, reparasi komponen yang rusak/cacat, penyediaan suku cadang pengganti, penindaklanjutan kontak dengan pelanggan, informasi berkala dari perusahaan, klub/organisasi pemakai produk, pemantauan dan penyesuaian produk untuk memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan, dan seterusnya.

## 6. *Technology Infusion Strategy*

*Technology infusion strategy* berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman *service encounter* pelanggan, baik dalam hal *customization* dan fleksibilitas, perbaikan pemulihan layanan, maupun penyediaan *spontaneous delight*. Salah satu bentuknya SST (*Self-Service Technologies*) yang memungkinkan pelanggan menciptakan produk/jasa bagi dirinya sendiri.

## 7. Strategi Penanganan Komplain Secara Efektif

Strategi penanganan komplain secara efektif mengandalkan empat aspek penting, yaitu: (1) empati terhadap pelanggan; (2) kecepatan dalam penanganan setiap keluhan; (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau complain; (4) kemudahan bagi konsumen untuk mengkontrak perusahaan. Bagi perusahaan, komplain sebetulnya merupakan kesempatan berharga untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa, menghindari publisitas negatif, dan menyempurnakan layanan di masa datang.

## 8. Strategi Pemulihan Layanan

Strategi pemulihan layanan berusaha menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi. Implementasinya bisa berupa jaminan layanan tanpa syarat, pemberdayaan karyawan, penyelesaian kegagalan layanan secara cepat, dan strategi manajemen *zero defection*. Contoh spesifikasinya antara lain permohonan maaf atas kesalahan yang terjadi, kompensasi atau ganti rugi, pengembalian uang, penjelasan atas

penyebab kegagalan produk/layanan, pengerjaan ulang dan seterusnya. Riset menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pemulihan layanan berkontribusi positif terhadap minat pembelian ulang, loyalitas dan komitmen pelanggan, *trust*, dan persepsi positif pelanggan terhadap *fairness*.

Dimensi kualitas produk menurut Fandy Tjiptono (2002:25) mengemukakan, bahwa kualitas produk memiliki beberapa dimensi, yaitu:

1. Kinerja (*performance*) merupakan karakteristik operasi dan produk inti (*core product*) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Keandalan (*realibility*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis.
6. Estetika (*easthetica*) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya

dari aspek harga, nama merk, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

8. Dimensi kemudahan perbaikan (*serviceability*) meliputi kecepatan, kemudahan, penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

Jadi kesimpulan dari kualitas produk adalah totalitas dari karakteristik produk yang meliputi kinerja produk, fungsi produk, keandalan produk, dan sebagainya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen yang diharapkan. *Internal marketing* akan dapat menciptakan suatu efektivitas kerja sumber daya manusia (SDM) sebelum mereka berhubungan dengan konsumen. Untuk dapat meraih kesuksesan dalam perusahaan jasa perlu menekankan pada pentingnya komunikasi, keterbukaan, tanggung jawab dan integritas yang tinggi terhadap pencapaian tujuan. Beberapa konsep *internal marketing* menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:

1. *Training*

Yaitu program yang ditujukan bagi SDM perusahaan berupa pemberian informasi pengetahuan dasar mengenai strategi kerja, sikap, kemampuan, baik berkomunikasi maupun pemasaran jasa serta memahami konsumen.

2. *Management Support and Internal Interactive Communication*

Merupakan sarana kerja sama yang efektif dari kalangan manajemen perusahaan kepada SDM pelaksana dan juga membuka kesempatan

komunikasi dua arah dari karyawan kepada atasan. Informasi ini meliputi masalah kerja atau keputusan-keputusan penting lainnya dalam perusahaan.

### 3. *Personal Administration Tools and Resources Management*

Manajemen perlu mempersiapkan program perencanaan SDM yang tepat dan efektif agar dalam pelaksanaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan perusahaan. Pada aplikasinya diperlukan koordinasi secara berkesinambungan.

### 4. *Developing a Service Culture*

Manajemen perusahaan harus dapat menciptakan suatu pola yang sama untuk setiap SDM agar kinerjanya memuaskan konsumen.

Fandy Tjiptono (2001:88) menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut:

#### 1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar/sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya

peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan utama berdasarkan persepsi pelanggan.

## 2. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan membuat promosi yang berlebihan kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal ini dapat menjadi boomerang bagi perusahaan jika perusahaan tidak dapat memenuhi janji sesuai dengan apa yang telah dipromosikan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan terhadap perusahaan. Peluang untuk tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan pun semakin besar. Perusahaan tidak perlu memberikan janji yang tidak realistis untuk diwujudkan namun lebih baik dapat memberi lebih dari apa yang dijanjikan.

## 3. Mengelola bukti (*vidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas jasa. Bukti- bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas jasa (gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan pemberi jasa, perlengkapan, peralatan yang digunakan untuk memberi jasa, biaya jasa, logo perusahaan. Selain itu sebagai faktor seperti lokasi gedung, interior ruangan, dan atmosfer (situasi dan kondisi dimana terjadinya proses keberlangsungan jasa) dapat menciptakan persepsi

tertentu terhadap perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

#### 4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

#### 5. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu: pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kinerja, pengembangan karier, survey opini, perlakuan yang adil, dan *profit sharing*.

#### 6. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan kurang sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi,

perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

#### 7. Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

#### 8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001:147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Zeithaml dkk. (1990:21) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expectative service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa

pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau hal-hal yang bersifat tidak wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima dari penyedia layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2007:262-270) menyatakan ada lima kesenjangan (gap) dalam proses pelayanan, yaitu:

1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen

Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik, sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen. Contohnya, pimpinan rumah sakit mengira pasien menghendaki makanan yang lezat, padahal sebetulnya pasien lebih menganggap penting perawat yang tanggap dan cekatan.

2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa

Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standarisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas.

Contohnya, pimpinan rumah sakit memberikan instruksi kepada perawat agar memberikan pelayanan dengan cepat tetapi tidak menentukan standar waktu yang spesifik dan konkret mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan (1 jam atau 2 jam, dan seterusnya).

### 3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistim penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir di tempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (*overload*), ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

### 4. Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa

Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini. Contoh: di dalam brosur dinyatakan tersedia kamar hotel yang mewah, bersih, dan rapi, tetapi kenyataannya kamar

tidak bersih dan rapi. Kesenjangan ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komunikasi antara penyedia dengan pembeli jasa serta adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

#### 5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima

Gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa tersebut berada pada keadaan sesuai.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka sudah seharusnya penyedia layanan publik memperhatikan hal-hal yang terkait dengan kualitas pelayanan. Pada sebagian negara berkembang kualitas pelayanan publik yang disediakan masih kurang memuaskan, hal ini menurut Master dalam Dadang Julianta sebagaimana dikutip Sinambela (2008:7) terkait dengan beberapa hal antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
5. Ketidakmampuan membangun *learning organization*, *learning by the individuals* dalam organisasi

6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
7. Ketidacukupan sumberdaya dan dana
8. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
9. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
10. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
11. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

Dalam tulisannya Sadu Wasistiono (2010:50), mengungkapkan perlu langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Membangun budaya melayani di kalangan birokrasi (lihat semangat yang terkandung di dalam UU. Nomor 22/1999 maupun UU. Nomor 32/2004)
2. Membangun kesadaran bahwa fungsi utama pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan pada masyarakat, bukan lagi sebagai promotor pembangunan seperti pada era UU. Nomor 5 Tahun 1974
3. Memperkuat unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan)
4. Memperkuat dan meningkatkan kualitas orang-orang yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*front line officer*)
5. Mengembangkan unit-unit organisasi pelayanan agar dekat dengan konsumen (konsep "*close to the customers*")
6. Mengembangkan sistem pelayanan "*one stop service*" dan atau "*one roof system*" yang sesungguhnya

7. Mengadakan survey kepuasan pelanggan secara periodik
8. Mengadakan lomba diantara unit-unit pemberian pelayanan yang sejenis dengan penilai dari masyarakat yang dilayani
9. Mengembangkan pendekatan "*public choice*" sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat yang beraneka ragam dapat terpenuhi dengan tetap mempertimbangkan aspek keadilan
10. Mengembangkan sistem insentif yang menarik bagi unit-unit yang berhasil memuaskan pelanggan.

Jika dilakukan dengan kesungguhan langkah-langkah tersebut akan mampu dilaksanakan pemerintah untuk memberikan tempat kepada Kecamatan untuk berperan lebih dalam meningkatkan pemberian pelayanan publik. Berdasarkan prinsip "*close to the customers*", sudah seharusnya pemerintah memberikan pelayanan yang mudah, murah, terjangkau, dan terutama dekat dengan pelanggan (masyarakat). Kunci utamanya adalah:

1. Adanya kemauan politik dari Bupati/Walikota
2. Adanya dukungan politik dari DPRD
3. Adanya kesadaran masyarakat sebagai pemilik kedaulatan untuk menuntut pelayanan yang prima
4. Adanya kesungguhan dari aparat birokrasi untuk mengubah cara pandang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dari paradigma penguasa menjadi paradigma pelayan masyarakat.

Dwiyanto (2010:2) pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen

nasional. Setiap implementasi kebijakan tentunya mengandung risiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008:61-62) telah membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) dalam dua kategori, yakni: *non-implementation* (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijaksanaan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan. *Unsuccessful implementation* (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijaksanaan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijaksanaan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijaksanaan yang memiliki risiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor-faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (*bad execution*) dan kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*).

Menurut Ghazali (Sinambela, 2008:43) pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya, yaitu pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, serta desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Berdasarkan hal tersebut maka dalam menyediakan pelayanan pemerintah perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, pemerintah berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, serta pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif. Menurut Tjiptono sebagaimana dikutip Ghazali (Sinambela, 2008:45) dalam pemberian

pelayanan publik, lembaga pemerintah perlu memperhatikan beberapa hal seperti, kinerja primer yang dituntut (*function*), kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan (*confirmance*), kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu (*reliability*), kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan (*serviceability*), dan adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Faktor kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Termasuk didalamnya adalah kepuasan dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Meskipun keberadaan organisasi publik tidak dimaksudkan untuk berkembang dan menjadi besar dengan merugikan organisasi publik yang lain, namun organisasi publik secara resmi (menurut hukum) diadakan untuk pelayanan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang maksimum terutama dalam hal kontribusinya terhadap tujuan politik. Kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang merugikan. (Kasim, 1989:20) Sebagai sebuah unit pelayanan yang dimiliki oleh organisasi publik, perpustakaan hukum memiliki pelanggan/pengguna yang membutuhkan pelayanan yang baik. Menurut Arief (2007:170), pelanggan merasa puas terhadap pelayanan bila dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan pengharapan/ekspektasi. Demikian halnya dengan pelanggan/pengguna perpustakaan hukum yang akan merasa puas apabila kebutuhan, keinginan, dan pengharapannya akan pelayanan informasi dalam bidang hukum dapat

terpenuhi. Menurut Arief (2007:169), pelanggan adalah orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Menurut Kotler sebagaimana dikutip Arief (2007:169) bahwa *"Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations"*. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Pelanggan akan merasa puas kalau harapan mereka terpengaruh dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terpenuhi. Menurut Tjiptono (2007:195) bahwa kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Secara lebih matematis Lovelock (1994:111) memformulasikan kepuasan pelanggan sebagai berikut: Jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan senang, namun bila hal tersebut dibawah harapan mereka, mereka tidak akan puas. Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Tjiptono dan Chandra, 2007:208). Dengan demikian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas hendaknya selalu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dalam menerima layanan.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER"

(*responsiveness, assurance, tangibles, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan “RATER” intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangibles*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut:

### 1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan

yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluh kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan

daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

## 2. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu

kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

### 3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan

membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Secara umum, suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat

ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang

dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

## 5. Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan

merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

Apabila diimplementasikan pada organisasi Pemerintah Daerah, maka dapat dilakukan analog bahwa dalam lingkungan organisasi Pemerintah Daerah otonomi Kabupaten, terdapat beberapa aspek yang sangat menentukan dalam peningkatan mutu pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Adanya perangkat-perangkat organisasi Pemerintah Daerah dan unit-unit organisasinya dengan segala kelengkapan kantor dan peralatan yang dibutuhkan, pada posisi dan keadaan yang mudah terjangkau, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Adanya sistem dan proses pemberian pelayanan yang dibangun menyertai dan inheren dalam struktur dan tatalaksana organisasi Pemerintah Daerah.
3. Adanya sumber daya manusia pegawai yang terlatih dengan keterampilan dan perilaku yang kondusif untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu.

Kaitan antara ketiga aspek yang dibutuhkan sebagai penentu mutu pelayanan publik tadi pada dasarnya merupakan aspek-aspek utama yang terkandung dalam organisasi Pemerintah Daerah. Aspek yang ke (1) dan (2) merupakan bagian dari penataan organisasi. Itulah sebabnya maka penataan organisasi Pemerintah Daerah dengan penataan sistem dan prosedur pelayanan, serta pembinaan perilaku pegawai merupakan kebijakan yang harus dilakukan dalam peningkatan mutu pelayanan publik pada daerah otonomi Kabupaten.

Formalisasi menurut Dessler (1986:193) berbentuk (1) *Formalization by job*, (2) *Formalization by work flow*, (3) *Formalization by rules*, dan (4) *Formalization by structure*, Prayudi (1996:108) mengemukakan pula bahwa formalisasi dilakukan dengan regulasi, dan prosedur, dan standarisasi. Formalisasi juga menyangkut penyusunan uraian tugas pokok dan tugas jabatan dalam organisasi, dan pada akhirnya dapat dikemukakan pula bahwa

bentuk formalisasi dalam struktur organisasi akan membentuk proses pemberian perilaku organisasi.

Berbagai gejala perilaku yang negatif atau perilaku yang tidak sama atau bahkan berlawanan dengan tujuan organisasi dalam pemberian pelayanan publik, harus ditangani melalui pembinaan perilaku organisasi, agar perilaku organisasi yang terbentuk adalah perilaku yang positif, dalam arti perilaku yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang bermutu. Keberhasilan proses pembinaan perilaku organisasi akan memperkuat budaya organisasi yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Bentuk pelayanan publik pada Pemerintah Daerah lebih banyak bersentuhan dengan perilaku pegawai yang merupakan faktor penentu perilaku organisasi. Oleh sebab itu, terwujudnya perilaku organisasi yang positif akan menentukan baik atau buruknya mutu pelayanan publik pada organisasi Pemerintah Daerah.

Secara konkret, pembinaan perilaku organisasi pemerintah daerah dilakukan dengan beberapa kegiatan nyata sebagai berikut:

1. Memperjelas uraian tugas dalam struktur organisasi, sehingga semua pemangku jabatan tugas mengerti dan mengetahui tugas pokoknya, tugas pokok orang lain, arah koordinasi dan integrasi dalam struktur dengan jelas
2. Mengembangkan norma-norma organisasi yang hidup dan dipedomani dalam organisasi ditaati dan eksis dalam intruksi internal organisasi

3. Membudayakan nilai-nilai dan norma tersebut, dengan menebarkan prinsip *reward and punishment* yang seimbang
4. Menciptakan iklim kerja yang memberikan harapan positif dan kondusif yang berfungsi sebagai aspek motivasi yang kuat
5. Membangun pola sistem *payment* yang berbasis kinerja secara adil dan proporsional sehingga tercipta rasa keadilan yang berdasarkan bobot tugas birokrasi
6. Membangun pola karier yang transparan, *fair* dan adil yang akan memberi harapan bagi seluruh aparat birokrasi Pemda untuk meningkatkan proporsionalisme dalam pengembangan kariernya.

Mewirausahakan birokrasi yang diajukan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992:191) menguraikan bahwa pemerintahan yang berorientasi pelanggan adalah pemerintah yang memenuhi kebutuhan pengguna layanannya, bukan birokrasi. Kebanyakan organisasi pemerintah bahkan tidak tahu siapa pengguna layanan mereka, menurut Osborne dan Gaebler, logikanya sederhana, karena sebagian besar badan pemerintah tidak memperoleh dananya dari pengguna layanan (secara langsung). Di samping itu sebagian pelanggan mereka bersifat *captive*, pelanggan “paksa”, singkatnya para pengguna layanan mempunyai sedikit alternatif terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu birokrasi sering mengabaikan para pengguna layanannya. Birokrat menganggap bahwa pelanggan mereka adalah eksekutif dan legislatif, karena dari sanalah mereka memperoleh dana secara langsung. Budiono (2003:3) mendefinisikan pemerintah yang berorientasi pelanggan (*customer driven government*)

yaitu pemerintah yang meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pengguna layanan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pengguna layanan, pemerintah lebih responsif dan inovatif.

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, di mana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “*sellers market*” ke “*buyers market*” maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1994:3) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*). Berdasarkan uraian di atas, maka paradigma *customer driven government* adalah paradigma pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai hal yang terdepan dan merupakan fokus terpenting dari penyelenggaraan suatu pelayanan atau lebih populer dengan istilah “*putting the customer on the driver seat*”.

Salah satu pelayanan publik yang ditangani oleh kelurahan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang

profesional. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan.

Hakikat administrasi kependudukan adalah pengakuan Negara terhadap hak publik (domisili, pindah datang) dan hak sipil penduduk di bidang administrasi kependudukan. Pengaturan tentang administrasi kependudukan harus didukung oleh pelayan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.

Pencatatan penduduk artinya data-data sebagai penduduk yang dicatatkan. Tetapi kalau "pencatatan sipil" artinya status sipilnya yang dicatatkan, karena adanya perubahan pada diri seseorang. Misalnya pencatatan atas kelahiran, artinya atas perubahan status sipilnya dari yang sebelumnya belum ada di dunia tetapi karena akibat kelahirannya ia menjadi mempunyai status dan berhak atas hak sipilnya. Demikian pula bagi pencatatan perkawinan adalah seseorang yang karena perubahan status sipilnya dari lajang menjadi berstatus kawin yang membawa akibat hukum karenanya. Sebaliknya pencatatan perceraian, ia merubah status kawin menjadi status janda atau duda yang juga membawa akibat-akibat hukum. Termasuk pencatatan kematian, akan membawa akibat dalam hubungan hukum antara yang meninggal dunia dengan anak-anak, suami atau istri dengan orang tua maupun saudara-saudaranya, dalam hal ini sering disebut-sebut sebagai ahli warisnya yang akan menerima segala warisan baik yang positif maupun yang negatif.

Penataan dan penyiapan dukungan peraturan perundang-undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang sarat bernilai hukum, adalah sangat fundamental, karena terkait dengan existensi negara (NKRI) sebagaimana nilai-nilai yang terkandung dalam konstitusi UUD 1945. Di samping juga hendaknya dapat menjamin perlindungan serta rasa nyaman bagi penduduk untuk mendapatkan kepastian hukum berdomisili di wilayah NKRI dalam mengakses hak-haknya baik sebagai warga negara maupun sebagai penduduk Indonesia. Peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan, haruslah tidak diskriminatif, jelas (tidak multi interpretatif), tidak saling bertentangan (hendaknya sinergis) dengan peraturan perundang-undangan lain dalam pelayanan publik, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen pengendalian penduduk, serta dapat berfungsi mendorong terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang “modern” dengan *Good Governance* dan *Clean Government* (Sugondo, 2004).

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah:

#### 1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas,

diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

## 2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subjek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

## 3. Faktor organisasi

Organisasi publik pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi,

melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

#### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

#### 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud di sini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

#### 6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca, diantaranya seperti pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti         | Judul,<br>Tahun                                                                                                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Nanda Uswatun Hasanah | Kinerja Aparat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) (2013) | Bahwa kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas, daya tanggap dan semangat kerja melayani masyarakat cukup baik. Perbaikan kinerja pegawai Kelurahan Merjosari ditandai dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas, biaya pelayanan yang terjangkau, waktu penyelesaian yang semakin cepat. Sarana dan prasarana yang tersedia yaitu ruang tunggu yang nyaman.                                                                                                                               |
| 2.  | Sebel Manik           | Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang (2013)                                      | Bahwa kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan pada Struktur Organisasi yaitu penambahan wewenang, kemampuan aparat perlu ditingkatkan di bidang teknis, dan sistem pelayanan, perlu diperhatikan kondisi ruangan dan ruang tunggu warga yang melakukan pelayanan demi memperoleh kenyamanan pelayanan. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan program yaitu faktor ketersediaan sumber daya yang terbatas dan terbatasnya akses informasi. |

|    |                         |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Angie Febiy Regina Siwu | Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung (2013)                                                                                         | Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik dan benar, hanya saja belum maksimal dilihat dari kecepatan dan akurasi produk layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Rudi Hartoyo            | Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Publik Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sebagai Langkah Positif dalam Mewujudkan Tujuan Organisasi (Studi Pada Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri) (2007) | Bentuk-bentuk program yang dicanangkan oleh Kecamatan Kandangan Kab. Kediri, yaitu: (1) Mengadakan program pengurusan KTP secara massal (2) Melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan KTP melalui program sosialisasi kepada kel./desa untuk disebarluaskan kepada masyarakat kel./desa (3) Mempercepat dan mempermudah pengurusan KTP (4) Pengadaan kotak saran yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan bagaimana praktek pelayanan pengurusan KTP di lapangan. |
| 5. | Faisal Dasyah           | Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmen No.25 Tahun 2004 (Studi Kota Lubuk Pakam III) (2013)                                                          | Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal penerbitan KTP di Kelurahan Lubuk Pakam III berdasarkan Kepmen PAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 termasuk dalam kategori kurang baik, dari ke-14 unsur pelayanan, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan kurang baik dan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas, dan kepastian jadwal pelayanan.                                                                                                                                       |

Penelitian Nanda Uswatun Hasanah (2013) yang berjudul “Kinerja Aparat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)” bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparat kelurahan, proses kerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sarana dan prasarana yang tersedia, dan juga bentuk pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mengambil lokasi dan situs penelitian di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas, daya tanggap dan semangat kerja melayani masyarakat cukup baik. Perbaikan kinerja pegawai Kelurahan Merjosari ditandai dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas, biaya pelayanan yang terjangkau, waktu penyelesaian yang semakin cepat. Sarana dan prasarana yang tersedia yaitu ruang tunggu yang nyaman, dan kelengkapan teknologi untuk menunjang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan Sebel Manik (2009) mengambil judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi melalui

telaah kepustakaan. Pengamatan dilakukan secara teliti dan seksama, wawancara dilakukan terhadap aparat pada KPTSP Kabupaten Sintang dan masyarakat pengguna jasa untuk melengkapi data sebagai bahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan pada struktur organisasi yaitu penambahan wewenang yang dilimpahkan pada KPTSP Kabupaten Sintang, Kemampuan Aparat perlu ditingkatkan di bidang teknis, dan sistem pelayanan perlu diperhatikan kondisi ruangan pelayanan dan ruang tunggu demi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Dilihat dari faktor yang mempengaruhi keberhasilan program yaitu faktor ketersediaan sumber daya pendukung di mana masih terbatasnya pendanaan untuk menunjang kegiatan operasional KPTSP Kabupaten Sintang dan terbatasnya akses informasi.

Penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Angie Febiy Regina Siwu (2013) mengambil judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung”. Rancangan dan pendekatan penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya adalah implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi “pelayanan pendaftaran penduduk”, dan “pelayanan pencatatan sipil” sebagaimana yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, serta peraturan-peraturan pelaksanaannya. Adapun sumber data (informan) dalam penelitian ini diambil dari dua unsur yaitu: unsur penyelenggara/pelaksana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, yakni pegawai Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, dan unsur penerima/pengguna jasa pelayanan yakni masyarakat umum. Dari penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik dan benar, hanya saja belum maksimal dilihat dari kecepatan dan akurasi produk layanan.

Penelitian yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan sudah pernah dilakukan oleh Rudi Hartoyo (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Publik Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sebagai Langkah Positif dalam Mewujudkan Tujuan Organisasi (Studi Pada Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri)”. Rancangan dan pendekatan penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. Teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan wawancara dengan sumber data, observasi dan penelusuran data. Pengecekan data menggunakan triangulasi sumber. Analisis data dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber, kemudian mereduksi data, pemeriksaan keabsahan data dan interpretasi data. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa bentuk-bentuk program yang dicanangkan oleh Kecamatan Kandangan Kab. Kediri, yaitu: (1) Mengadakan program pengurusan KTP secara massal (2) Melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan KTP melalui program sosialisasi kepada kelurahan/desa untuk disebarluaskan kepada masyarakat kelurahan/desa dalam lingkup Kec. Kandangan Kabupaten Kediri (3) Mempercepat dan mempermudah pengurusan KTP (4) Pengadaan kotak saran yang bertujuan untuk

memperoleh informasi dari masyarakat luas sebagai pengguna jasa pelayanan administrasi publik tentang bagaimana praktek pelayanan pengurusan KTP di lapangan.

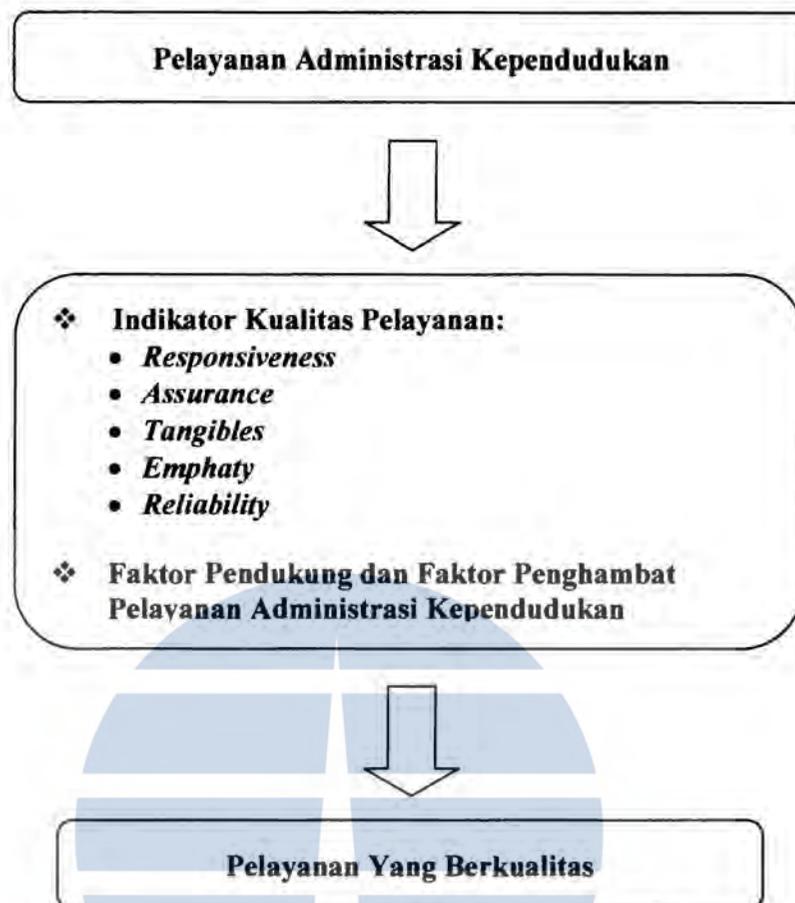
Faisal Dasyah (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri No. 25 Tahun 2004 (Studi Kota Lubuk Pakam III) bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Lubuk Pakam III. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke-14 unsur pelayanan, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan kurang baik dan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan.

Secara umum perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian saat ini memuat kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan (RATER), faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan serta dilakukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

### C. Kerangka Berpikir

Setelah mencermati berbagai pendapat dan pandangan para pakar tentang konsep pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, maka dapat ditarik sebuah benang merah bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat muncul, tumbuh, dan berkembang dengan sendirinya, di dalamnya terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability*) serta faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat, sehingga diperlukan suatu kajian untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

Dengan melandaskan pemikiran kepada pendapat-pendapat tersebut, maka menurut penulis perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan fenomena tersebut, dan pada akhirnya diharapkan hasil yang diperoleh dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan kerangka konsep penelitian seperti pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reliability* (kehandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:3). Gasperz dalam Sampara Lukman (1999:9) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sementara kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2007:132) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Harbani (2007:132), "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*". Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan

yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk. Waykof (Purnama N, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. dalam Purnama N. (2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002:8), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat/konsumen.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus pada umumnya berupaya untuk menggambarkan perbedaan individual atau variasi “unik” dari suatu permasalahan. Suatu kasus dapat berupa orang, peristiwa, program, insiden kritis/unik atau suatu komunitas dengan berupaya menggambarkan unit dengan mendalam, detail, dalam konteks dan secara holistik. Untuk itu dapat dikatakan bahwa secara umum, studi kasus lebih tepat digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan *how* atau *why* (Creswell, 1998:485). Menurut Creswell, pendekatan studi kasus lebih disukai untuk penelitian kualitatif. Mengembangkan penelitian studi kasus hendaknya pertama-tama, mempertimbangkan tipe kasus yang paling tepat. Kasus tersebut dapat merupakan suatu kasus tunggal atau kolektif, banyak tempat atau di dalam tempat, berfokus pada suatu kasus/suatu isu. Kedua, dalam memilih kasus yang akan diteliti dapat dikaji dari berbagai aspek seperti beragam perspektif dalam permasalahannya, proses atau peristiwa. Ataupun dapat dipilih dari kasus biasa, kasus yang dapat diakses atau kasus yang tidak biasa.

Fokus studi kasus adalah spesifikasi kasus dalam suatu kejadian baik itu yang mencakup individu, kelompok budaya, atau pun suatu potret kehidupan. Lebih lanjut Creswell mengemukakan beberapa karakteristik

dari suatu studi kasus yaitu: (1) mengidentifikasi “kasus” untuk suatu studi; (2) Kasus tersebut merupakan sebuah “sistem yang terikat” oleh waktu dan tempat; (3) Studi kasus menggunakan berbagai sumber informasi dalam pengumpulan datanya untuk memberikan gambaran secara terinci dan mendalam tentang respons dari suatu peristiwa dan (4) Menggunakan pendekatan studi kasus, peneliti akan “menghabiskan waktu” dalam menggambarkan konteks atau *setting* untuk suatu kasus. Penekanan studi kasus adalah pada kedalaman dan kerincian: wawancara mendalam, penggambaran secara rinci dan mengungkapkan kasus dengan sungguh-sungguh melalui penerapan teori dalam cara yang berbeda, yakni tidak memposisikan studi di dalam dasar teori tertentu sebelum pengumpulan data, tetapi setelah pengumpulan data sehingga acap kali dikenal dengan teori-setelah. Demikian pun dalam pengumpulan datanya yang diambil dari berbagai sumber informasi, karena studi kasus melibatkan pengumpulan data yang “kaya” untuk membangun gambaran yang mendalam dari suatu kasus. Analisis datanya memerlukan banyak sumber data untuk menentukan bukti pada setiap fase dalam evolusi kasusnya. Terlebih lagi untuk *setting* kasus yang “unik”, kita hendaknya menganalisa informasi untuk menentukan bagaimana peristiwa itu terjadi sesuai dengan *setting*nya. Sedangkan dalam penulisan laporannya, studi kasus membentuk struktur yang “lebih besar” dalam bentuk naratif tertulis. Hal ini disebabkan suatu studi kasus menggunakan teori dalam mendeskripsikan kasus atau beberapa analisis untuk menampilkan perbandingan kasus silang atau antar tempat. Untuk itu disarankan bahwa

untuk menyusun laporan studi kasus menyusun laporan studi kasus seorang peneliti hendaknya menyusun rancangan beberapa bagian laporan (misalnya bagian metodologi) daripada menunggu sampai akhir proses analisis data. Studi kasus juga memerlukan verifikasi yang ekstensif melalui triangulasi dan *member check* sehingga dapat membantu peneliti untuk memeriksa keabsahan data melalui pengecekan dan perbandingan terhadap data.

Berdasarkan paparan di atas, dapat diungkapkan bahwa studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari “suatu sistem yang terikat” atau “suatu kasus/beragam kasus” yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam Selanjutnya Creswell mengungkapkan bahwa apabila kita akan memilih studi untuk suatu kasus, dapat dipilih dari beberapa program studi atau sebuah program studi dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang meliputi: observasi, wawancara, dokumentasi, dan laporan.

Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pelayanan administrasi kependudukan termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati

(Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2000:3). Menurut Nawawi dan Martini (1992:211) mengemukakan bahwa ciri dari salah satu penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, di mana data yang ditampilkan umumnya berbentuk uraian dan kalimat-kalimat yang merupakan gambaran faktual dan akurat, serta hubungan antar masalah yang diteliti. Studi kasus meneliti suatu permasalahan atau situasi tertentu dengan amat mendalam dan di mana orang dapat mengidentifikasi kasus yang kaya dengan informasi.

## 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat dilihat dari sisi:

### a. Indikator Kualitas Pelayanan, menurut Parasuraman dkk.:

- 1) *Responsiveness*
- 2) *Assurance*
- 3) *Tangibles*
- 4) *Emphaty*
- 5) *Reliability*

### b. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir.

#### 1) Faktor Pendukung

- a) Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- b) Faktor Organisasi

## 2) Faktor Penghambat

- a) Faktor Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- b) Faktor Sarana dan Prasarana
- c) Faktor Tingkat Kesadaran

Selain itu, secara teoritis fokus penelitian ini berada dalam kajian Ilmu Administrasi Publik.

## B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

### 1. Sumber Informasi

Dalam penelitian ini, untuk sumber informasi penulis menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu:

#### a. Data Primer

Menurut S. Nasution (2003:59) data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai aparatur Kelurahan Kumai Hilir dan responden lainnya.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notulen rapat perkumpulan, serta berupa dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari

berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, *study histories*, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan aparaturnya Kelurahan Kumai Hilir dan responden lainnya.

## 2. Pemilihan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2005:53). Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, maka dalam penelitian ini diperlukan orang-orang yang dapat memberikan informasi tersebut (*informan*). Agar informasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi maka informan yang dipilih adalah yang mengetahui situasi dan kondisi masalah penelitian baik yang terlibat langsung ataupun tidak langsung. Untuk itu, dalam menetapkan siapa-siapa yang menjadi narasumber (*key informan*) bagi peneliti di lapangan sudah ditetapkan sejak awal sesuai dengan kajian penelitian ini. Berapa jumlah responden atau informan dalam penelitian kualitatif belum diketahui sebelum peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data di lapangan. Hal ini karena pengumpulan data suatu penelitian kualitatif mempunyai tujuan tercapainya kualitas data yang memadai, sehingga sampai dengan responden yang keberapa data telah dalam keadaan “tidak berkualitas” lagi dalam arti sudah mencapai

titik jenuh artinya responden tersebut “ceritanya” sama saja dengan responden-responden sebelumnya (Hamidi, 2004:76).

Dengan demikian, informan yang dipilih adalah mereka yang mewakili unsur yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Dari hasil penelitian di lapangan, yang menjadi informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kotawaringin Barat
- b. Camat Kumai
- c. Aparatur Kelurahan Kumai Hilir (Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan Staf Pelaksana yang membidangi Pelayanan Administrasi Kependudukan)
- d. Ketua RT. (Kelurahan Kumai Hilir)
- e. Masyarakat pengguna jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir.

Selanjutnya untuk memperoleh informasi secara mendalam serta lebih lengkap maka dalam penelitian kualitatif, proporsi atau jumlah informan yang dibutuhkan sangat bergantung pada proses perkembangan penelitian di lapangan. Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui orang-orang yang mengerti tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang mungkin memenuhi kriteria untuk diteliti. Informan sebagaimana yang dimaksudkan di atas sengaja dicari dan dipilih oleh peneliti berdasarkan pemikiran yang logis dan sesuai dengan informasi yang dicari dan mempunyai relevansi dengan topik

penelitian. Agar informasi yang diperoleh dapat lebih akurat dan faktual maka informan yang dimaksud adalah yang mengetahui dan memahami sepenuhnya mengenai objek kajian yang diteliti (Moleong, 2000:132).

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Menurut Moleong (2003:19) bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif seperti penelitian ini antara lain: alat fotografi, *tape recorder*, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian, dan alat bantu lainnya.

### D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan *Field Research*, yaitu penelitian yang secara langsung terhadap Kantor Kelurahan Kumai Hilir yang menjadi objek penelitian melalui teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan:

#### 1. Studi Kepustakaan/Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan dan menelaah tulisan dan jurnal-jurnal yang membahas masalah yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) secara semi terstruktur dengan narasumber (*key informan*) dan informan lain. Dalam hal ini diawali dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka secara langsung

dengan berpedoman pada *interview guide* yang telah disusun kepada informan yang diharapkan mendapatkan jawaban dan penjelasan sesuai dengan hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

### 3. Observasi/Pengamatan

Pengamatan langsung dilakukan penulis di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan di lapangan atau informasi yang diperoleh dari informan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat. Proses pengolahan data bergerak dari data yang diperoleh antara lain, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya dilakukan usaha menarik kesimpulan dengan verifikasinya berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data. Apabila kesimpulan dirasakan masih kurang mantap, maka dilakukan penggalian data kembali. Hal tersebut dilakukan secara berlanjut, sampai penarikan kesimpulan dirasa sudah cukup untuk menggambarkan dan menjawab fokus penelitian.

Secara sistematis dijelaskan oleh Milles dan Huberman (1992:20) dengan model interaktif sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Interaktif Milles dan Huberman

Dijelaskan bahwa:

1. Reduksi data, sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi
2. Penyajian data, sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambil tindakan
3. Menarik kesimpulan/verifikasi, penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

#### **E. Metode Analisis Data**

Singarimbun dan Effendi (1989: 3) menyatakan bahwa “Analisis data merupakan suatu proses di mana data itu disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang cukup panjang. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Prinsip utama dalam analisis data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan itu disajikan dalam bentuk uraian, dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga

informasi tersebut memiliki signifikansi ilmiah atau teoritis. Tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini, menurut Sarantakos dalam Alston dan Bowles (1998:195) tahap-tahap tersebut terdiri dari tiga tahap umum, yaitu: *data reduction*, *data organization*, dan *interpretation*, yang secara spesifik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)  
Pada tahap ini data diberi kode, disimpulkan dan dikategorikan menurut aspek-aspek penting dari setiap isu yang telah diteliti. Dengan tahap ini akan membantu juga dalam menentukan data apa yang diperlukan dan bagaimana serta siapa yang akan memberikan informasi selanjutnya, metode apa yang digunakan untuk menganalisis yang akhirnya akan membawa pada simpulan.
2. *Data organization* (pengorganisasian data)  
Pada tahap ini adalah tahap proses pengumpulan (*assembling*) informasi yang betul-betul penting dan dianggap merupakan tema atau pusat penelitian. Pada tahap ini data-data yang hampir sama atau mirip digabungkan dalam kategori tertentu untuk dijadikan dalam bentuk satu permasalahan saja.
3. *Interpretation* (interpretasi atau penafsiran)  
Tahap ini meliputi proses mengidentifikasi pola-pola (*patterns*), kecenderungan (*trends*), dan penjelasan (*explanations*) yang akan membawa kepada simpulan yang telah teruji melalui data yang benar-benar lengkap dan tidak ada informasi atau pengertian baru yang terlewatkan.

Dalam hal ini analisis data berperan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Dalam penelitian ini, data-data yang sudah penulis dapatkan kemudian dilakukan analisis dengan teknik analisis taksonomis (*taxonomis analysis*), yaitu membentuk analisis yang lebih rinci dan mendalam dalam membahas suatu tema atau pokok permasalahan. Pada analisis ini fokus penelitian maupun pembahasan kendati diarahkan pada bidang atau aspek tertentu, namun pendeskripsian fenomena yang menjadi tema sentral dari permasalahan penelitian diungkap secara lebih rinci. Dengan demikian

domain atau bidang yang akan ditonjolkan perlu dilacak secara lebih mendalam dan terinci struktur internalnya (Faisal, 1990:98).

Data/catatan yang telah ditulis tersebut merupakan sumber bagi peneliti untuk melangkah menuju pengembangan konsep. Bergerak dari data ke konsep merupakan suatu gerak melintas ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi tingkatannya dari data itu sendiri (suatu penamaan yang mawadahi sejumlah data yang mempunyai kesamaan tertentu). Konsep yang bermanfaat akan tetap digunakan, sedangkan yang kurang bermanfaat akan tersisih, dalam kaitan ini, termasuk proses pengembangan konsep yang berlangsung timbal balik. Selanjutnya dilakukan pembatasan konsep. Pilihan konsep yang dikembangkan itu, diperkirakan mempunyai arti sentral terhadap topik yang dikembangkan atau yang diteliti, sehingga pada akhirnya bisa dikembangkan tema-tema yang potensial untuk diformulasikan sebagai teori. Apabila tema inheren telah tampak nyata, dibuat memorandum teoritisnya, yang ditulis atau dinyatakan dengan arus bebas, yang segenap ide atau gagasan yang tercakup dalam temanya dikemukakan, termasuk juga hal-hal yang relevan yang terlintas dibenak peneliti.

Berdasarkan konsep teknik analisis taksonomi, maka pada penelitian ini hanya sampai pada penemuan/identifikasi konsep-konsep, belum sampai pada tataran pembentukan teori, karena berbagai keterbatasan dari penulis, menyangkut biaya untuk kegiatan penelitian dan waktu penelitian yang relatif singkat untuk mengungkap sebuah fenomena dalam kajian kualitatif. Penulis menggunakan pandangan fenomenologis, yaitu berusaha memahami

arti suatu peristiwa dalam kaitannya dengan pengalaman subjektif dari seseorang dalam memaknai suatu persoalan.

Analisis terhadap data penelitian ini mengacu pada metode Van Eckartsberg (dalam Moustakas, 1994:15) yang menggambarkan langkah-langkah dalam kajian fenomenologis sebagai berikut:

1. *The problem and question formulation the phenomenon*

Dalam tahapan ini, penulis berusaha menggambarkan fokus penelitiannya dengan memformulasikan atau merumuskan pertanyaan dalam suatu cara tertentu yang dapat dimengerti oleh orang lain. Secara operasional, pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana subjek memberikan penjelasan pengalamannya tentang implementasi kebijakan pelayanan publik.

2. *The data generating situation-the protocol life text*

Tahapan kedua yang harus dilakukan oleh penulis adalah membuat narasi yang bersifat deskriptif berdasarkan hasil dialognya dengan subjek yang dalam penelitian fenomenologis lazim dikenal dengan "*co-researcher*".

3. *The data analysis-explication and interpretation*

Tahapan selanjutnya, setelah data terkumpul (berdasarkan dialog dengan subjek), maka yang dilakukan oleh penulis adalah membaca dan meneliti dengan cermat data tersebut guna mengungkapkan konfigurasi atau susunan makna, baik struktur maupun bagaimana makna yang diciptakan. Mengarah pada konteks penelitian ini, adalah mengungkap kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1. Gambaran Umum Kelurahan Kumai Hilir Kec. Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat**

Kabupaten Kotawaringin Barat berada di Provinsi Kalimantan Tengah yang terletak di daerah khatulistiwa yaitu pada  $01^{\circ}19'35''$  sampai dengan  $03^{\circ}36'59''$  Lintang Selatan dan  $110^{\circ}25'26''$  sampai dengan  $112^{\circ}50'36''$  Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah secara administratif, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lamandau
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Seruyan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Lamandau dan Kab. Sukamara.

Secara administratif, luas Kabupaten Kotawaringin Barat adalah  $10.759 \text{ Km}^2$  yang terdiri dari 6 kecamatan, 94 desa dan 13 kelurahan. Kecamatan-Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Arut Selatan (13 desa dan 7 kelurahan), Kecamatan Kumai (15 desa dan 3 kelurahan), Kecamatan Kotawaringin Lama (15 desa dan 2 kelurahan), Kecamatan Arut Utara (10 desa dan 1 kelurahan), Kecamatan Pangkalan Lada (11 desa) dan Kecamatan Pangkalan Banteng (17 desa).

Topografi wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat digolongkan menjadi 4 bagian terdiri dari: dataran, daerah dataran berombak, daerah berombak berbukit, dan daerah berbukit-bukit yang terdiri dari:

- a. Sebelah utara adalah perbukitan dan jenis tanah adalah latosol yang tahan terhadap erosi
- b. Bagian tengah terdiri dari tanah podsolik merah kuning juga tahan terhadap erosi
- c. Sebelah selatan terdiri dari danau dan rawa alluvial/organosol yang banyak mengandung air.

Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat berada pada ketinggian 0-500 m dari permukaan laut dan kemiringan antara 0-40 %. Ketinggian tempat berpengaruh terhadap suhu udara, yaitu setiap naik 100 meter suhu akan turun rata-rata  $0,06^{\circ}$  C. Hal tersebut akan menyebabkan semakin tinggi suatu tempat, maka suhu semakin rendah. Dengan demikian ketinggian merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap tumbuh-tumbuhan. Kabupaten Kotawaringin Barat terletak pada daerah beriklim panas dan lembab. Hal ini disebabkan karena secara geografis, masih terletak di sekitar khatulistiwa dan bercurah hujan tinggi.

Data Stasiun Meteorologi dan Geofisika Pangkalan Bun di Tahun 2012 menunjukkan terjadi musim hujan sepanjang tahun dengan curah hujan 2.066 mm atau 200 hari hujan (HH). Dengan penyinaran matahari rata-rata 61 %. Rata-rata suhu udara sepanjang tahun 2012 adalah  $27,6^{\circ}$  C yang berkisar antara  $23,2^{\circ}$  C sampai dengan  $32,3^{\circ}$  C. Sedangkan curah hujan sepanjang tahun 2012 berkisar antara 4 mm sampai 362,6 mm.

Dengan kelembaban udara tercatat relatif tinggi berkisar antara 85 % sampai dengan 92,4 % dengan rata-rata 90 %.

Potensi hidrologi Kabupaten Kotawaringin Barat cukup besar, seperti Sungai Lamandau, Sungai Arut, Sungai Kumai, dan beberapa sungai kecil lainnya. Terdapat 4 daerah aliran sungai, yaitu DAS Kotawaringin lokasi lintas provinsi (Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah) yang merupakan DAS yang paling luas. Berikutnya adalah DAS Kumai lokasi Kabupaten Kotawaringin Barat, DAS Buluh Kecil lokasi lintas kabupaten dan DAS Cabang lokasi lintas kabupaten.

Kecamatan Kumai merupakan kecamatan terluas dengan luas wilayah 2.921 Km<sup>2</sup> (27,15 % total luas kabupaten), dan Kecamatan Pangkalan Lada merupakan kecamatan yang terkecil dengan luas wilayah 229 Km<sup>2</sup> (2,13 % total luas kabupaten). Data wilayah administrasi Kabupaten Kotawaringin Barat disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Kabupaten Kotawaringin Barat

| No.                       | Kecamatan         | Ibukota Kecamatan | Banyaknya Desa/Kelurahan | Luas (Ha)      | Persentase Luas Terhadap Luas Kabupaten |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| 1.                        | Arut Selatan      | Pangkalan Bun     | 13 Desa/7 Kel.           | 24.000         | 22,31                                   |
| <b>2.</b>                 | <b>Kumai</b>      | <b>Kumai</b>      | <b>15 Desa/3 Kel.</b>    | <b>29.210</b>  | <b>27,15</b>                            |
| 3.                        | Kotawaringin Lama | Kotawaringin      | 15 Desa/2 Kel.           | 12.180         | 11,32                                   |
| 4.                        | Arut Utara        | Pangkut           | 10 Desa/1 Kel.           | 26.850         | 24,96                                   |
| 5.                        | Pangkalan Lada    | Pandu Sanjaya     | 11 Desa/-                | 2.290          | 2,13                                    |
| 6.                        | Pangkalan Banteng | Karang Mulya      | 17 Desa/-                | 13.060         | 12,14                                   |
| <b>Kotawaringin Barat</b> |                   |                   | <b>81 Desa/13 Kel.</b>   | <b>107.590</b> | <b>100</b>                              |

Sumber: Kotawaringin Barat dalam Angka, 2013

Pertumbuhan penduduk disebabkan oleh adanya kelahiran, kematian dan migrasi. Kelahiran dan migrasi masuk merupakan faktor penambah pada pertumbuhan penduduk, sedangkan kematian dan migrasi keluar merupakan faktor pengurang. Pada pertengahan tahun 2012 penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat berjumlah 245.143 jiwa. Rata-rata kepadatan penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat akhir tahun 2012 sebesar 22,78 jiwa per Km<sup>2</sup>, Kecamatan yang terpadat penduduknya adalah Pangkalan Lada yaitu 126,14 jiwa per Km<sup>2</sup> dan disusul Kecamatan Arut Selatan 42,47 jiwa per Km<sup>2</sup>, Kecamatan Pangkalan Banteng 25,11 jiwa per Km<sup>2</sup>, Kecamatan Kumai 16,46 jiwa per Km<sup>2</sup>, Kecamatan Kotawaringin Lama 14,15 jiwa per Km<sup>2</sup> dan terakhir Kecamatan Arut Utara 6,04 jiwa per Km<sup>2</sup>. Lebih jelasnya mengenai perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk di Kabupaten Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan, 2007-2012

| No.                | Kecamatan         | Jumlah Penduduk |               |               |               |               |                   |
|--------------------|-------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|
|                    |                   | 2007            | 2008          | 2009          | 2010          | 2011          | 2012 <sup>1</sup> |
| 1.                 | Kotawaringin Lama | 17.292          | 17.535        | 17.768        | 17.100        | 17.358        | 17.234            |
| 2.                 | Arut Selatan      | 89.607          | 91.043        | 92.963        | 100.361       | 10.805        | 101.925           |
| 3.                 | <b>Kumai</b>      | <b>43.644</b>   | <b>44.682</b> | <b>45.367</b> | <b>47.161</b> | <b>47.674</b> | <b>48.085</b>     |
| 4.                 | Pangkalan Banteng | 32.538          | 33.071        | 33.273        | 31.559        | 32.270        | 32.796            |
| 5.                 | Pangkalan Lada    | 26.707          | 27.172        | 27.321        | 28.493        | 28.909        | 28.885            |
| 6.                 | Arut Utara        | 13.644          | 13.880        | 14.292        | 16.709        | 17.746        | 16.218            |
| Kotawaringin Barat |                   | 204.906         | 223.432       | 227.383       | 230.984       | 245.762       | 245.143           |

Sumber: Kotawaringin Barat dalam Angka, 2013

Kecamatan Kumai merupakan salah satu kecamatan yang terletak di bagian selatan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan luas 2.921 Km<sup>2</sup>. Kecamatan Kumai terletak di dataran rendah dan berbatasan langsung dengan laut. Terdiri dari 15 desa yaitu Sungai Cabang, Teluk Pulai, Sungai Sekonyer, Kubu, Sungai Bakau, Teluk Bogam, Keraya, Sebuai, Sebuai Timur, Sungai Kapitan, Batu Belaman, Sungai Tendang, Sungai Bedaun, Bumi Harjo dan Pangkalan Satu, serta 3 kelurahan yaitu, Kumai Hulu, Candi, dan Kumai Hilir.

Batas wilayah administratif Kecamatan Kumai adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Arut Selatan, Pangkalan Lada, dan Pangkalan Banteng
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Seruyan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Arut Selatan.

Berdasarkan data penduduk sementara Tahun 2012, jumlah penduduk Kecamatan Kumai sebanyak 48.085 jiwa, dengan jumlah laki-laki sebanyak 25.144 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 22.941 jiwa. Kelurahan Kumai Hilir memiliki jumlah penduduk tertinggi dibanding kelurahan/desa lain, yaitu sebanyak 8.037 jiwa. Sedangkan Kelurahan Kumai Hulu memiliki kepadatan penduduk tertinggi yaitu 427 orang per Km<sup>2</sup>, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan/Desa di Kecamatan Kumai, Tahun 2012

| No.        | Kelurahan/Desa     | Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> ) | Penduduk (Orang) | Kepadatan Penduduk (Orang/Km <sup>2</sup> ) |
|------------|--------------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------------------|
| 1.         | Sungai Cabang      | 333,00                          | 1.001            | 3,01                                        |
| 2.         | Teluk Pulai        | 478,00                          | 311              | 0,65                                        |
| 3.         | Sungai Sekonyer    | 791,00                          | 447              | 0,57                                        |
| 4.         | Kubu               | 122,00                          | 3.299            | 27,04                                       |
| 5.         | Sungai Bakau       | 111,00                          | 1.507            | 13,58                                       |
| 6.         | Teluk Bogam        | 82,00                           | 1.200            | 14,63                                       |
| 7.         | Keraya             | 78,00                           | 495              | 6,35                                        |
| 8.         | Sebuai*            | 97,00*                          | 414              | 4,27                                        |
| 9.         | Sungai Kapitan     | 90,00                           | 4.649            | 51,66                                       |
| <b>10.</b> | <b>Kumai Hilir</b> | <b>82,00</b>                    | <b>8.037</b>     | <b>98,01</b>                                |
| 11.        | Batu Belaman       | 73,00                           | 1.772            | 24,27                                       |
| 12.        | Sungai Tendang     | 52,00                           | 3.222            | 61,96                                       |
| 13.        | Candi              | 67,00                           | 3.867            | 57,72                                       |
| 14.        | Kumai Hulu         | 18,00                           | 7.685            | 426,94                                      |
| 15.        | Sungai Bedaun      | 403,00                          | 3.688            | 9,15                                        |
| 16.        | Bumi Harjo         | 27,62                           | 4.331            | 156,81                                      |
| 17.        | Pangkalan Satu     | 16,38                           | 1.911            | 116,67                                      |
| 18.        | Sebuai Timur*      | *                               | 249              | *                                           |
|            | <b>Kumai</b>       | <b>2.921,00</b>                 | <b>48.085</b>    | <b>16,46</b>                                |

Sumber: Kotawaringin Barat dalam Angka, 2013

Secara geografis luas wilayah Kelurahan Kumai Hilir adalah 82 Km<sup>2</sup>, wilayah Kelurahan Kumai Hilir merupakan salah satu wilayah yang mempunyai potensi sumber daya alam yang cukup besar. Kelurahan Kumai Hilir berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Kumai Hulu
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sei. Kapitan
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Sei. Bedaun
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Candi.

Dilihat dari ketinggian, wilayah Kelurahan Kumai Hilir berada pada ketinggian antara 0-7 m dpl (dari permukaan laut), faktor tersebut sangatlah berpengaruh terhadap suhu udara sehingga di wilayah Kelurahan Kumai Hilir akan sangat berpotensi sekali untuk kegiatan pengembangan budidaya pertanian dalam arti luas. Tingkat kesesuaian lahan di wilayah Kelurahan Kumai Hilir adalah merupakan sifat yang dipengaruhi oleh sifat fisik dan kimia tanah yang harus didukung dengan penyediaan drainase yang baik sehingga lahan di Wilayah Kelurahan Kumai Hilir sangat sesuai sekali untuk pengembangan budidaya Tanaman Padi Sawah, Tanaman Pangan dan Tanaman Tahunan.

Keputusan Presiden Nomor 49 Tahun 1990 Tentang Penataan LKMD, RW, RT atau sebutan lainnya dan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor: 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai Pedoman Pembentukan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan, di Kelurahan Kumai Hilir telah terbentuk lembaga kemasyarakatan yang

terdiri Rukun Warga (RW) sebanyak 7, Rukun Tetangga (RT) sebanyak 20, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Karang Taruna. Lembaga kemasyarakatan lain yang ada di Kelurahan Kumai Hilir seperti Remaja Masjid, Majelis Taklim, PHBI dan lembaga lainnya.

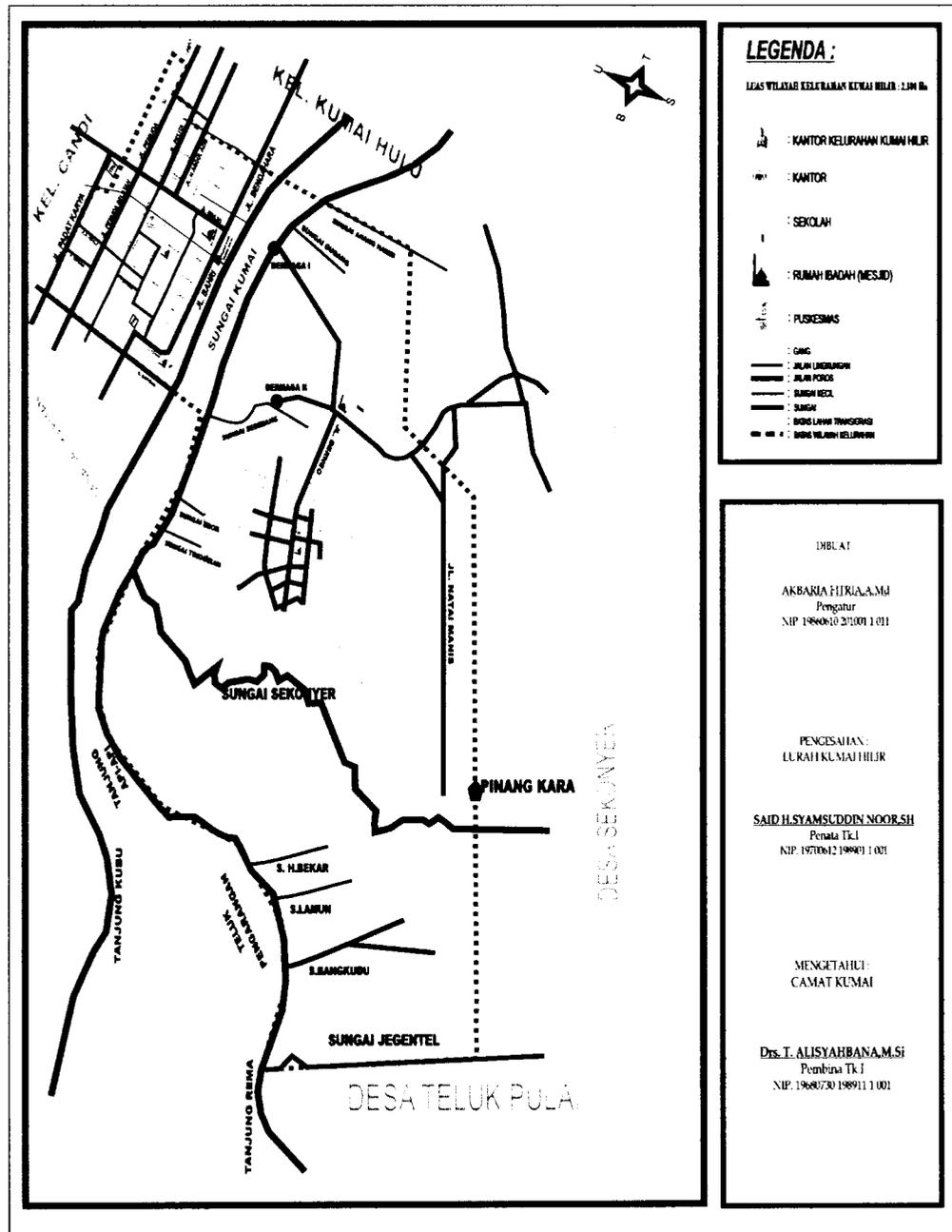
Dilihat dari aktivitas perekonomian/mata pencaharian masyarakat di Kelurahan Kumai Hilir dapat di lihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Kumai Hilir

| No  | Jenis Mata Pencaharian      | Jumlah | Keterangan |
|-----|-----------------------------|--------|------------|
| 1.  | Sektor Pertanian            | 78     |            |
| 2.  | Sektor Peternakan           | 20     |            |
| 3.  | Sektor Kerajinan            | 71     |            |
| 4.  | Sektor Industri Kecil       | 65     |            |
| 5.  | Pemerintahan PNS/TNI Polisi | 40     |            |
| 6.  | Pegawai Swasta              | 88     |            |
| 7.  | Jasa Perdagangan            | 79     |            |
| 8.  | Jasa angkutan               | 43     |            |
| 9.  | Jasa Keterampilan           | 134    |            |
| 10. | Lain-lain                   | 104    |            |

*Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013*

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa mata pencaharian masyarakat Kelurahan Kumai Hilir sebagian besar pada sektor Jasa Keterampilan. Secara umum wilayah Kelurahan Kumai Hilir dapat dilihat seperti pada Gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kelurahan Kumai Hilir

## **2. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kumai Hilir**

### **a. Visi dan Misi Kelurahan Kumai Hilir**

Kelurahan Kumai Hilir adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah di bawah Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat dengan mengemban Visi yaitu:

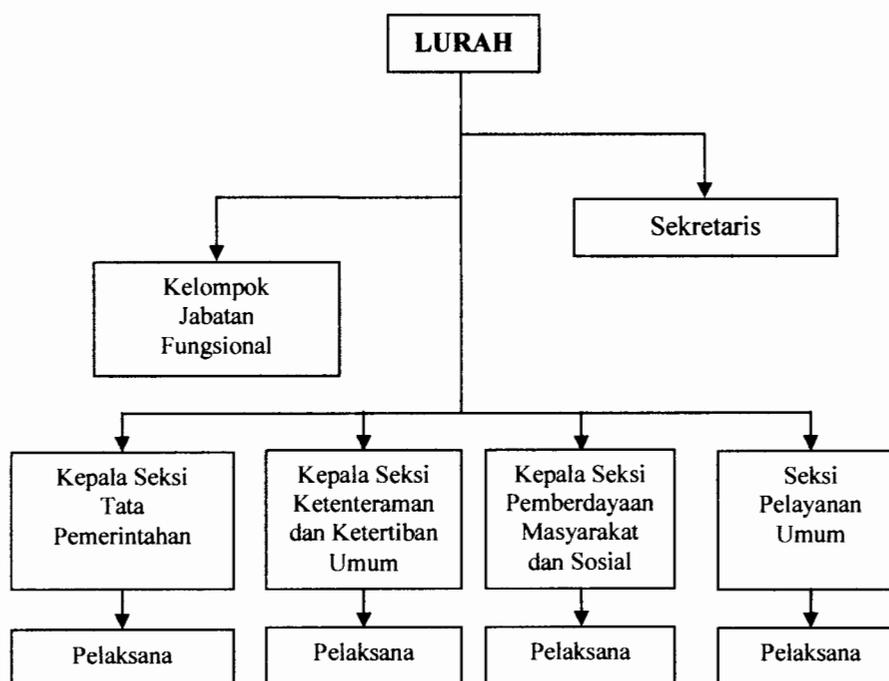
*“Terwujudnya Pelaksanaan Pemerintahan, Pembangunan, dan Pelayanan Masyarakat Yang Efisien, Efektif dan Profesional”.*

Sedangkan Misi Kelurahan Kumai Hilir adalah:

- 1) Memberdayakan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan
- 2) Menciptakan Ketenteraman dan Ketertiban yang kondusif di masyarakat
- 3) Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat
- 4) Menciptakan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan.

### **b. Struktur Organisasi Kelurahan Kumai Hilir**

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di tingkat Kelurahan sebagaimana yang diatur Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kotaaringin Barat Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kotawaringin Barat dijabarkan melalui Struktur Organisasi yang terlihat seperti pada Gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan di Kabupaten Kotawaringin Barat

### c. Kondisi Kepegawaian di Kelurahan Kumai Hilir

Guna berjalannya kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kumai Hilir, maka perlu didukung dengan keberadaan aparatur yang ditempatkan di Kantor Kelurahan Kumai Hilir. Kepegawaian merupakan sebuah pekerjaan yang mengatur tentang tugas pokok, dan fungsi serta kedudukan seorang pegawai pada sebuah organisasi. Kepegawaian berkaitan dengan sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu, jika terjadi kesalahan dalam pengelolaan kepegawaian pada sebuah organisasi, maka sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut akan mengakibatkan inefisiensi tenaga kerja. Secara umum keadaan pegawai Kelurahan Kumai Hilir berdasarkan berdasarkan tingkat jabatannya seperti pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Keadaan Pegawai Kelurahan Kumai Hilir Berdasarkan Pangkat/  
Golongan, Jabatan, dan Pendidikan

| No. | Nama/NIP                                                 | Pangkat/Gol.                 | Jabatan                                 | Pendidikan              | Ket.              |
|-----|----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 1.  | Said Syamsuddin Noor, S.H.<br>NIP. 19700612 198901 1 001 | Penata Tk.I<br>(III/d)       | Lurah                                   | S.1 Hukum               |                   |
| 2.  | Atma Santosa, S.T.<br>NIP. 19620601 198903 1 006         | Penata Muda<br>Tk. I (III/b) | Sekretaris                              | S.1 Teknik Sipil        |                   |
| 3.  | H. Abdul Gani, S.Pd.<br>NIP. 19630128 198112 1 001       | Penata (III/c)               | Kasi Pel.<br>Umum                       | S.1 Pendidikan          |                   |
| 4.  | Rahmad Sugiono, S.E.<br>NIP. 19780724 199902 1 001       | Penata Muda<br>Tk. I (III/b) | Kasi Trantib                            | S.1 Manajemen           |                   |
| 5.  | Said Ismail Hazemi, S.E.<br>NIP. 19750622 199902 1 002   | Penata Muda<br>Tk. I (III/b) | Kasi Tapem                              | S.1 Manajemen           |                   |
| 6.  | Arie Midiah Utami R, S.IP.<br>NIP. 19880612 200701 2 001 | Penata Muda<br>Tk. I (III/b) | Kasi<br>Pemb.Masy.<br>& Sos             | S.1<br>Pemerintahan     |                   |
| 7.  | Akbaria Fitria, A.Md.<br>NIP. 19860610 201001 1 011      | Pengatur (II/c)              | Staf                                    | D.III Akuntansi         |                   |
| 8.  | Iska Supriyatin, A.Md.<br>NIP. 19860905 201001 2 008     | Pengatur (II/c)              | Staf                                    | D.III<br>Informatika    |                   |
| 9.  | Masniah, S.Sos.<br>NIP. 19620601 198903 2 006            | Penata Muda<br>Tk. I (III/b) | PLKB                                    | S.1 Komunikasi          |                   |
| 10. | Roida T. Lumbanbatu, STP.<br>NIP. 19841212 201001 2 034  | Penata Muda<br>(III/a)       | PPL<br>Pertanian                        | S.1 Teknik<br>Pertanian |                   |
| 11. | Abdul Kadir                                              | -                            | Petugas Jaga<br>Malam dan<br>Kebersihan | SD                      | Tenaga<br>Kontrak |

Sumber: Data Kepegawaian Kelurahan Kumai Hilir Tahun, 2013

#### **d. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Kumai Hilir**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 36 tahun 2009 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan se-Kabupaten Kotawaringin Barat, maka tugas pokok Kantor Kelurahan Kumai Hilir adalah “Melaksanakan sebagian Koordinasi, Integrasi, Simplikasi dan Singkronisasi secara Vertikal dan Horisontal baik dalam lingkungan kecamatan dan kelurahan maupun instansi lain sesuai dengan tugas pokok masing-masing”.

Adapun fungsi dari Kantor Kelurahan Kumai Hilir adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan Pemerintahan Umum, Pembangunan, Ketenteraman dan Ketertiban serta Kesejahteraan Sosial.
- 2) Pengkoordinasian Pelaksanaan Pemerintahan Umum, Ketenteraman dan Ketertiban, Pembangunan, Pelayanan Publik, serta Kesejahteraan Sosial
- 3) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun rincian dari tugas pokok dan fungsi aparatur Kelurahan Kumai Hilir antara lain:

- 1) Lurah
  - a) Tugas Pokok:

Menyelenggarakan Tugas Urusan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

b) Fungsi:

- (1) Mengkoordinasikan Kegiatan Pemberdayaan masyarakat
- (2) Mengkoordinasikan Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum
- (3) Mengkoordinasikan Penerapan dan Penegakan Peraturan perundang-undangan
- (4) Mengkoordinasikan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan umum
- (5) Mengkoordinasikan Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan di Tingkat Kelurahan
- (6) Membina Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan atau Kelurahan
- (7) Melaksanakan Pelayanan masyarakat yang menjadi Ruang Lingkup Tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa atau Kelurahan.

2) Sekretaris Lurah

a) Tugas Pokok:

Membantu Lurah di bidang Pembinaan Administrasi dan Pelayanan Teknis Administrasi kepada seluruh Satuan Organisasi Perangkat Kelurahan.

**b) Fungsi:**

- (1) Pelaksanaan Pengurusan Rencana, Pengendalian dan Pengevaluasian Pelaksanaan Tugas Seksi-Seksi
- (2) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan Pengendalian Kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah
- (3) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan Pengendalian Kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah
- (4) Pelaksanaan Pengurusan Surat–Menyurat dan Kearsipan
- (5) Pelaksanaan Pengurusan Administrasi Keuangan
- (6) Pelaksanaan Pengurusan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan
- (7) Pelaksanaan Pengkoordinasian Penyusunan Naskah Laporan
- (8) Pelaksanaan Penyiapan Rapat-Rapat Dinas, Upacara, Penerimaan Tamu dan Acara-Acara lainnya
- (9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Lurah.

**3) Kepala Seksi Tata Pemerintahan****a) Tugas Pokok:**

Melaksanakan tugas menyusun Rencana, Mengevaluasi Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Bidang Pemerintahan.

**b) Fungsi:**

- (1) Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan
- (2) Melaksanakan Pengumpulan, Mengsistematisasikan dan Menganalisis Data Administrasi Pemerintahan

- (3) Melaksanakan Penyusunan Program Penyelenggaraan Pemerintahan
- (4) Melaksanakan Pemfasilitasian Kegiatan Sosial Politik
- (5) Melaksanakan Pemfasilitasian Proses Pencalonan, Pengangkatan, dan Pemberhentian Ketua Rukun Warga (RW) dan Ketua Rukun Tetangga (RT)
- (6) Melaksanakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- (7) Melaksanakan Penyelenggaraan Administrasi Pertanahan dan Membantu Penarikan Pajak Bumi dan Bangunan
- (8) Melaksanakan Pemfasilitasian Kegiatan-Kegiatan dalam Rangka Pelaksanaan Pemilihan Umum
- (9) Melaksanakan Evaluasi dan Pengendalian Penyelenggaraan Pemerintah
- (10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Lurah.

#### 4) Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

##### a) Tugas Pokok:

Melaksanakan tugas menyusun Rencana, Mengevaluasi Pelaksanaan, dan Penyusunan laporan Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum.

##### b) Fungsi:

- (1) Melaksanakan Penyusunan Program Penyelenggaraan dan pembinaan Ketenteraman serta Ketertiban Umum

- (2) Melaksanakan Pemeliharaan dan Pembinaan Ketenteraman dan Ketertiban Umum, Penegakan-Penegakan Peraturan Daerah, Keputusan Kepala Daerah Dan Peraturan Perundang-undangan lainnya di Kelurahan
- (3) Melaksanakan Perlindungan Kepada Masyarakat dan Membina Anggota Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Kelurahan
- (4) Melaksanakan Penertiban Terhadap Gangguan Sosial
- (5) Melaksanakan Memfasilitasi Kegiatan Pembinaan Integrasi dan Kesatuan Bangsa
- (6) Melaksanakan Pengendalian dan Evaluasi Penyelenggaraan dan Pembinaan Ketenteraman dan Ketertiban Umum, Penegakan Peraturan Daerah, Keputusan Kepala Daerah dan Peraturan Perundang-undangan lainnya, Kegiatan Sosial Politik, Pembinaan Ideologi Negara, Pembinaan Kesatuan Bangsa, Pembinaan Masyarakat, dan Pembinaan Kewarganegaraan
- (7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Lurah.

5) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial

a) Tugas Pokok:

Melaksanakan tugas menyusun Rencana, Mengevaluasi pelaksanaan, dan Penyusunan Laporan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial.

**b) Fungsi:**

- (1) Pelaksanaan Penyusunan Program Pemberdayaan Masyarakat, Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat
- (2) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan Melaksanakan Upaya Pemberdayaan Masyarakat
- (3) Pelaksanaan Pemfasilitasian Kegiatan Sosial Ekonomi dan Budaya serta Swadaya Masyarakat
- (4) Pelaksanaan Pemfasilitasian Pembinaan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- (5) Pelaksanaan Pemfasilitasian Kegiatan Sosial Masyarakat
- (6) Pelaksanaan Pemfasilitasian dan Memberikan Pelayanan Terhadap Kegiatan Keagamaan
- (7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Lurah.

**6) Kepala Seksi Pelayanan Umum****a) Tugas Pokok:**

Melaksanakan tugas menyusun Rencana, Mengevaluasi Pelaksanaan Penyusun Laporan Bidang Pelayanan Umum.

**b) Fungsi:**

- (1) Melaksanakan Penyusunan Program Pelayanan
- (2) Melaksanakan Koordinasi dan Melaksanakan Upaya Pemberdayaan Masyarakat
- (3) Melaksanakan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan yang Mencakup Bidang Tugasnya
- (4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Lurah.

## B. Data Fokus Penelitian

### 1. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan Sistem Administrasi Kependudukan, Pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru. Salah satunya adalah dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang elektronik *Government*. Elektronik *Government* ini pada akhirnya mendorong pelaksanaan kegiatan pemerintah ke arah komputerisasi agar pelayanan dapat dilakukan kapan dan di mana saja.

Pendorong penerapan *e-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *e-Government*, pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan *e-Government*, dalam hal ini Inpres tersebut memberikan arahan penyusunan tentang rencana strategis *e-Government* kepada seluruh instansi. Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government*

dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.

Banyaknya data yang dikelola dan perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan data dan penyajian informasi yang cepat, mudah dan akurat. Kemudian sebuah penerapan teknologi hendaknya memenuhi prinsip-prinsip tepat guna (*appropriate*) mendukung sistem pelayanan administrasi kependudukan, bertahan relatif lama (*long life* tidak mudah *face out*), efisien (tidak *over investment* atau *under investment*), aman (*secure*) mudah dioperasikan (*user friendly*) dan murah pemeliharaannya, serta dapat diakses di seluruh wilayah tanah air dengan *support* yang selalu tersedia dan relatif cepat. Dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi sangat penting untuk menjawab keamanan (*security*) dan kecepatan dalam proses perekaman, pengiriman/komunikasi data, penyimpanan serta pendayagunaan data individu penduduk.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di dalam menyelenggarakan layanan kependudukan. Dengan adanya pengelolaan data secara *online* maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi, dan program bagi penyelenggaraan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis *web* yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

Dalam pelaksanaannya, diawali dari Desa dan Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia serta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Program SIAK mulai dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat pada bulan Juli 2008, melayani pembuatan KTP Nasional berbasis NIK dan pelayanan Kartu Keluarga Nasional. Sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu melaksanakan program pelayanan administrasi kependudukan (Pelayanan KK, KTP dan Akta Catatan Sipil) tingkat kabupaten.

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak (A.S.), (Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat) (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Maret 2014, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat) bahwa:

“Disdukcapil menggunakan Sistem SIAK dalam menyelenggarakan pendaftaran penduduk, hal ini bertujuan untuk menjamin ketunggalan data penduduk, sehingga nantinya kita harapkan dalam berkas kependudukan setiap penduduk Kobar hanya memiliki satu NIK. Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil dilakukan secara berjenjang dari bawah (Kecamatan/Kelurahan/Desa), kecuali untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik/e-KTP pelayanan dilakukan di masing-masing kecamatan”.

Dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kelemahan dalam mengelola data kependudukan. Masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Seperti ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda di Kabupaten Kotawaringin Barat. Penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk (LPPD-Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012):

- a. Memberikan keabsahan identifikasi dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk
- b. Memberikan perlindungan hak sipil penduduk
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan pembangunan pada umumnya
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Berdasarkan hasil identifikasi mulai dari tahun 2006 sampai dengan 31 Desember 2012 pencapaian Pelayanan Administrasi Kependudukan yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat terlihat seperti pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel. 4.6 Pencapaian Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2012

| No.           | Uraian                                           | Tahun | Jumlah              | Keterangan                                                                                                                                                    |
|---------------|--------------------------------------------------|-------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.            | Pelayanan KTP Nasional                           | 2006  | 18.163 Jiwa         | Jumlah Jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak = 311.514 Jiwa dengan yang wajib KTP = 223.533 orang, yang memiliki KTP Nasional = 179.943 orang.                   |
|               |                                                  | 2007  | 32.262 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2008  | 33.453 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2009  | 24.319 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2010  | 22.129 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2011  | 28.468 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2012  | 21.149 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>179.943 Jiwa</b> |                                                                                                                                                               |
| 2.            | Pelayanan e-KTP                                  | 2011  | 51.376 Jiwa         | Jlh. Jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak = 311.514 Jiwa dgn target wajib e-KTP = 167.380 orang, yang sudah melakukan perekaman e-KTP sebanyak = 120.371 orang. |
|               |                                                  | 2012  | 83.012 Jiwa         |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>134.388 Jiwa</b> |                                                                                                                                                               |
| 3.            | Pelayanan KK Nasional                            | 2008  | 2.291 KK            | Jumlah Penduduk per 31 Desember 2012 sebanyak = 73.779 KK dengan yang Punya KK Nasional = 62.881 KK.                                                          |
|               |                                                  | 2009  | 7.034 KK            |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2010  | 22.291 KK           |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2011  | 15.811 KK           |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2012  | 15.454 KK           |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>62.881 KK</b>    |                                                                                                                                                               |
| 4.            | Penduduk Pindah dari Kab.Kobar ke Luar Daerah    | 2010  | 810 Jiwa            |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2011  | 1.172 Jiwa          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2012  | 1.267 Jiwa          |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>3.249 Jiwa</b>   |                                                                                                                                                               |
| 5.            | Penduduk datang dari Luar daerah ke Kab.Kobar    | 2010  | 1.105 Jiwa          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2011  | 1.098 Jiwa          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2012  | 1.191 Jiwa          |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>3.394 Jiwa</b>   |                                                                                                                                                               |
| 6.            | Pencatatan Akta Capil sbb.:<br>a. Akta Kelahiran | 2006  | 6.387 Akta          | Jumlah jiwa per 31 Desember 2012 sebanyak = 269.872 jiwa, yang telah memiliki Akta Kelahiran = 60.284 Akta                                                    |
|               |                                                  | 2007  | 6.897 Akta          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2008  | 5.519 Akta          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2009  | 9.300 Akta          |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2010  | 16.860 Akta         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2011  | 21.525 Akta         |                                                                                                                                                               |
|               |                                                  | 2012  | 5.018 Akta          |                                                                                                                                                               |
| <b>JUMLAH</b> |                                                  |       | <b>60.284 Akta</b>  |                                                                                                                                                               |

|               |                    |      |                  |
|---------------|--------------------|------|------------------|
| 7.            | b. Akta Perkawinan | 2006 | 85 Psg           |
|               |                    | 2007 | 102 Psg          |
|               |                    | 2008 | 181 Psg          |
|               |                    | 2009 | 8 Psg            |
|               |                    | 2010 | 241 Psg          |
|               |                    | 2011 | 229 Psg          |
|               |                    | 2012 | 163 Psg          |
| <b>JUMLAH</b> |                    |      | <b>1.009 Psg</b> |
| 8.            | c. Akta Kematian   | 2006 | - Jiwa           |
|               |                    | 2007 | 2 Jiwa           |
|               |                    | 2008 | 130 Jiwa         |
|               |                    | 2009 | 268 Jiwa         |
|               |                    | 2010 | 276 Jiwa         |
|               |                    | 2011 | 214 Jiwa         |
|               |                    | 2012 | 103 Jiwa         |
| <b>JUMLAH</b> |                    |      | <b>993 Jiwa</b>  |
| 9.            | d. Akta Perceraian | 2006 | 6 Psg            |
|               |                    | 2007 | 2 Psg            |
|               |                    | 2008 | 2 Psg            |
|               |                    | 2009 | 3 Psg            |
|               |                    | 2010 | 2 Psg            |
|               |                    | 2011 | 14 Psg           |
|               |                    | 2012 | 9 Psg            |
| <b>JUMLAH</b> |                    |      | <b>38 Psg</b>    |

Sumber: *Disdukcapil Kab. Kobar Tahun 2012*

Menurut keterangan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat (AS), bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Kotawaringin Barat menggunakan beberapa macam aplikasi, yaitu:

- a. Tahun 2006 Disdukcapil Kab. Kobar telah menggunakan aplikasi SOLATERA
- b. Tahun 2007 Administrasi Kependudukan menggunakan aplikasi SIAK *Offline*
- c. Tahun 2010 aplikasi SIAK telah *Online* ke tiga kecamatan dan ke Dirjen Dafdukcapil.

Sementara itu menurut Camat Kumai, Bapak (S) (wawancara dilakukan pada tanggal 21 Maret 2014, di Kantor Kecamatan Kumai):

“Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Kecamatan Kumai menginduk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, selaku *leading sector* dalam hal Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotawaringin Barat. Salah satu pelayanan Administrasi Kependudukan yang dominan dilakukan di tingkat Kecamatan adalah Pembuatan e-KTP, yang mana dalam pelaksanaannya memang belum mencapai target yang diharapkan. Pelayanan Administrasi Kependudukan lainnya antara lain pengurusan lanjutan Surat Pengantar (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Pindah, dll.) dari Kelurahan/Desa lingkup Kecamatan Kumai”.

Rekapitulasi Kegiatan Perekaman dan Pengambilan e-KTP di Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013 terlihat seperti pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Kegiatan Perekaman dan Pengambilan e-KTP di Kecamatan Kumai Kab. Kotawaringin Barat Tahun 2013

| No. | Jenis Kegiatan                                      | Hasil Kegiatan | Keterangan |
|-----|-----------------------------------------------------|----------------|------------|
| 1.  | Perekaman e-KTP Ub. Januari 2013 s.d. Desember 2013 | 23.915         | Orang      |
| 2.  | Telah Tercetak e-KTP                                | 21.502         | Keping     |
| 3.  | Belum Tercetak e-KTP                                | 2.413          | Keping     |
| 4.  | Telah Terdistribusi/Diterima Masyarakat             | 16.307         | Keping     |
| 5.  | Belum Terdistribusi/Belum diterima Masyarakat       | 5.195          | Keping     |

Sumber: Kecamatan Kumai Kabupaten Kobar Tahun 2013

Sedangkan untuk Rekapitulasi Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013 terlihat seperti pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8 Rekapitulasi Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013

| No.          | Bulan     | Laki-Laki  | Perempuan  | Jumlah      | Keterangan  |
|--------------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|
| 1.           | Januari   | 65         | 54         | 119         | (Perlembar) |
| 2.           | Februari  | 44         | 44         | 88          |             |
| 3.           | Maret     | 41         | 42         | 83          |             |
| 4.           | April     | 45         | 45         | 90          |             |
| 5.           | Mei       | 83         | 76         | 159         |             |
| 6.           | Juni      | 151        | 137        | 288         |             |
| 7.           | Juli      | 83         | 95         | 178         |             |
| 8.           | Agustus   | 48         | 48         | 96          |             |
| 9.           | September | 43         | 46         | 89          |             |
| 10.          | Oktober   | 62         | 61         | 123         |             |
| 11.          | November  | 60         | 49         | 109         |             |
| 12.          | Desember  | 51         | 57         | 108         |             |
| <b>Total</b> |           | <b>776</b> | <b>754</b> | <b>1530</b> |             |

*Sumber: Kecamatan Kumai Kabupaten Kobar Tahun 2013*

Kualitas pelayanan berkaitan dengan terpenuhinya standar pelayanan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan berkaitan pula dengan kepuasan pelanggan (masyarakat dalam hal pelayanan publik) terhadap pelayanan yang diberikan. Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (2001:32) menyatakan ada lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- a. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- b. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
- c. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan kondisi ruang tunggu.
- d. *Empathy* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan di lokasi penelitian (Kelurahan Kumai Hilir) didapatkan keterangan sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparaturnya dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator kecepatan proses pelayanan dan ketanggapan petugas layanan dalam memproses produk layanan serta tanggap terhadap keinginan konsumen/masyarakat.

Untuk aspek kecepatan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir, mulai dari dilengkapinya persyaratan administratif yang masuk sampai selesainya pengurusan, belum ditetapkan standar jangka waktu penyelesaiannya.

Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Kumai Hilir, Bapak (S.I.H) (wawancara dilakukan pada tanggal 28 Maret 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Dalam pengurusan Surat Pengantar Kartu Keluarga, Kami selalu berusaha melakukan pelayanan secara cepat, karena Kita mengetahui keperluan warga, hanya saja terkadang ada beberapa persyaratan yang belum mereka penuhi. Kalau syaratnya lengkap Surat Pengantar dapat diperoleh dalam 1 hari. Untuk pengurusan Kartu Keluarga masyarakat terlebih dahulu mengisi blanko yang telah tersedia yang didalamnya memang terdapat tanda tangan Ketua R.T. setempat, sehingga dalam pengurusannya masyarakat harus meminta tanda tangan Ketua R.T dulu, baru kemudian tanda tangan Lurah”.

Bapak (D), warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Areal Parkir Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Saya tadi mengurus Akte Kelahiran, alhamdulillah persyaratannya sudah lengkap, cuman disuruh menunggu sebentar, kata petugas bisa diambil hari ini”.

Berbeda dengan Bapak (M.D.), warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di halaman Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Dari pagi tadi Saya menunggu petugas untuk mengurus Kartu Keluarga, tapi baru sekitar jam 08.30 wib Saya dilayani. Semoga Pak Lurah memperbaiki lagi kinerja bawahannya”.

Dari beberapa hasil wawancara tersebut diketahui bahwa keluhan masih terlihat dalam pengurusan administrasi kependudukan, berdasarkan observasi peneliti diketahui bahwa beberapa pengguna layanan di Kelurahan Kumai Hilir mengeluhkan lamanya proses layanan, yang terlihat dari kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat berdampak kurang baik pada kualitas pelayanan keseluruhan dari Kelurahan Kumai Hilir.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kumai Hilir tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan konsumen. Sangat wajar bahwa dalam pemberian pelayanan, warga berharap petugas yang menyenangkan, cakap dalam pelayanan, serta menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik.

Dari hasil pengamatan penulis, salah satu keluhan masyarakat adalah: masalah bolak-balik dalam pengurusan surat pengantar, yang memang di dalamnya terdapat tanda tangan dari Ketua RT. Ibu (M), warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 11 April 2014, di halaman Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Kalau bisa, pengurusan surat pengantar Kartu Keluarga selesai saat itu juga (satu kali pengurusan), jadi tidak perlu kembali lagi, hubungi kami perlu cepat”. Kepada petugas agar memperhatikan hal itu, karena yang diproses kan hanya Surat Pengantar”.



Gambar 4.3 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hal ini terjadi disebabkan oleh ketiadaannya SOP, yang dapat menjadi pedoman bagi arah kinerja petugas. Seperti yang disampaikan oleh seorang petugas layanan, Bapak (A.F.) (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Mengenai SOP, Kami menjalankan seperti yang diamanatkan kepada kami, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (terlampir). Dalam pengurusan Surat Pengantar Kartu Keluarga, masyarakat terlebih dahulu mengisi blanko yang telah tersedia yang didalamnya memang terdapat tanda tangan Ketua R.T. setempat, sehingga dalam pengurusannya masyarakat harus meminta tanda tangan Ketua R.T, baru kemudian tanda tangan Lurah”.

Bapak (S) yang merupakan Ketua R.T. 3 Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Rumah Ketua R.T. 3 Kelurahan Kumai Hilir), menyampaikan:

“Warga kami memang ada beberapa yang menyampaikan keluhan terkait pengurusan pembuatan Surat Pengantar administrasi kependudukan, Saya juga ikut bertandatangan di dalamnya selaku Ketua R.T. Menurut warga hal tersebut kurang efektif, karena mereka harus bolak-balik ke kelurahan”.

Adapun Contoh Blangko Surat Pengantar (dalam hal ini Blangko Surat Pengantar Kartu Keluarga) terlihat seperti pada Gambar 4.4 berikut:

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perihal : Permohonan Untuk Mendapatkan<br>Kartu Keluarga (KK) Nasional<br>Pemerintah Kab. Kbr. Barat.                                                                                            | Kumal,<br><br>Kepada,<br>Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan<br>Dan Pencacatan Sipil,<br>Di -<br><b>Panobain Bun</b> |
| Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Saya :                                                                                                                                                         |                                                                                                                     |
| Nama :                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                     |
| Jenis Kelamin :                                                                                                                                                                                  | Perempuan/ Laki-laki                                                                                                |
| Tempat dan Tanggal Lahir :                                                                                                                                                                       |                                                                                                                     |
| Kewarganegaraan :                                                                                                                                                                                | Indonesia                                                                                                           |
| Agama :                                                                                                                                                                                          | Islam/Kristen/Hindu/Budha                                                                                           |
| Status Perkawinan :                                                                                                                                                                              | Kawin/ Belum Kawin/Janda/Duda                                                                                       |
| Pekerjaan :                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |
| Golongan Darah :                                                                                                                                                                                 | -                                                                                                                   |
| Nomor Kartu Keluarga :                                                                                                                                                                           |                                                                                                                     |
| Alamat :                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                     |
| Tanggal Mulai Tinggal di Kel. Ini :                                                                                                                                                              | -                                                                                                                   |
| Surat Keterangan Pindah :                                                                                                                                                                        | -                                                                                                                   |
| Dengan ini mengajukan Permohonan kepada Bapak untuk dapat diberikan penambahan anggota dalam<br>kartu keluarga atas nama pemohon diatas.                                                         |                                                                                                                     |
| Untuk melengkapi persyaratan dimaksud bersama ini saya lampirkan :                                                                                                                               |                                                                                                                     |
| 1. Kartu Keluarga Lama (sali) : 1 ( satu ) Lembar                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
| Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan Bapak diucapkan terima kasih.                                                                                                                 |                                                                                                                     |
| Pemohon                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                     |
| <b>REKOMENDASI</b>                                                                                                                                                                               |                                                                                                                     |
| Bahwa nama tersebut diatas adalah penduduk Kelurahan Kumal Hillir dengan Nomor Penduduk :<br>..... dan keterangan yang terlampir dalam<br>permohonan ini adalah benar berdasarkan data penduduk. |                                                                                                                     |
| Demikian rekomendasi ini diberikan dengan mengingat sumpah jabatan. Apabila Keterangan ini<br>tidak benar, kami bersedia dikenakan sanksi berdasarkan ketentuan dan undang-undang yang berlaku.  |                                                                                                                     |
| Mengetahui :<br>Lurah Kumal Hillir                                                                                                                                                               | Ketua RT.                                                                                                           |
| Nomor : 474.A/ / /041R/20....                                                                                                                                                                    | Nomor :                                                                                                             |
| Tanggal :                                                                                                                                                                                        | Tanggal :                                                                                                           |

Gambar 4.4 Contoh Blangko Surat Pengantar Kartu Keluarga

Lebih lanjut, Bapak (S.I.H.), Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) juga menyampaikan:

“Pelayanan Administrasi Kependudukan yang kami lakukan ini sesuai dengan arahan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang mana dalam pengurusan surat pengantar administrasi kependudukan terdapat tanda tangan Ketua R.T. yang harus diselesaikan terlebih dahulu baru balik lagi ke kelurahan. Untuk masalah tarif pelayanan, mulai awal 2014, pelayanan administrasi kependudukan telah digratiskan sesuai dengan amanah UU. No. 24 Tahun 2013, dan ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Mendagri No. 470/327/SJ tentang Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta Surat Edaran Mendagri No. 900/326/SJ tanggal 17 Januari 2014 tentang Larangan Pungutan Uang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan”.

- b. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.

Adanya kelalaian petugas layanan dalam menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan pada Surat-Surat Pengantar, seperti nama, tanggal lahir, ataupun data lainnya dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan, walaupun intensitasnya kecil. Berikut hasil wawancara dengan salah seorang warga, Bapak (M.D.) (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Terkadang terjadi kesalahan dalam penulisan, jadi tolong bagi pegawai diperhatikan lagi penulisan nama dan keterangan lainnya dari pemohon, lebih cermat dan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan data”.



Gambar 4.5 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kelurahan yang merupakan institusi yang bertindak sebagai ujung tombak pemberian layanan, mempunyai kewajiban kepada para pengguna layanan sesuai dengan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Apabila terjadi kesalahan, tentunya petugas berkewajiban untuk melakukan perbaikan dengan segera. Begitu juga dengan para pengguna layanan, mereka mempunyai hak untuk melapor dan mendapatkan perbaikan atas kesalahan petugas layanan.

Seperti penjelasan dari Lurah Kumai Hilir, Bapak (S.S.) (wawancara dilakukan pada tanggal 28 Maret 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) bahwa:

“Kalau terdapat kesalahan dalam meng-*entry* data oleh petugas layanan Kami, maka segeralah melapor ke petugas, Surat Pengantar perbaikan akan secepatnya kami proses. Peran aktif warga juga kita perlukan dalam kelancaran pengurusan administrasi kependudukan”.

Senada dengan yang disampaikan oleh Lurah Kumai Hilir, salah seorang warga, Bapak (G) (wawancara dilakukan pada tanggal 6 Mei 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) juga menyampaikan:

“Pernah waktu itu petugas salah memasukkan data jadi tidak sesuai dengan berkas persyaratan yang kami miliki, tapi petugas kemudian menindaklanjutinya dan menggantinya dengan data yang baru sesuai dengan berkas saya”.

Terkait penjelasan tersebut, diketahui para petugas layanan yang melakukan kesalahan pada saat pemrosesan data permohonan surat pengantar administrasi kependudukan memiliki kewajiban untuk memperbaikinya, sedangkan para pengguna layanan mempunyai hak untuk melaporkan kesalahan yang terjadi dan mendapatkan data yang valid/sesuai.

Sikap keterbukaan dari petugas layanan terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan mutlak diperlukan. Misalnya menyangkut prosedur, sebaiknya dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat dapat mengetahui alur pengurusan. Di samping itu juga harus ditunjang dengan kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan pelanggan dengan sikap ramah dan terbuka. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecermatan memberikan pelayanan, terutama dalam hal penginputan data-data pemohon.



Gambar. 4.6 Belum Adanya Papan Informasi Alur Pengurusan Administrasi Kependudukan

Perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu hal yang utama. Hal ini dikarenakan sikap yang baik dalam memberikan layanan akan memberikan respon yang positif di mata masyarakat. Sebaliknya perilaku yang buruk dalam memberikan pelayanan akan menghasilkan respon yang negatif pula di mata masyarakat, sehingga dapat berdampak pada citra Kelurahan Kumai Hilir secara keseluruhan. Perilaku pada pegawai terlihat dari respon warga, seperti yang diungkapkan oleh Ibu (R), “Sikap petugas cukup baik, mereka melayani dan membantu Saya dalam pengurusan pengantar KK”. (wawancara dilakukan pada tanggal 6 Mei 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir). Begitu pula dengan Ibu (N) yang mengatakan, “Sikap petugas baik aja pak” (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Mei 2014, di Kantor Kelurahan

Kumai Hilir). Sedangkan Bapak (W) mengatakan, “Agak kurang ramah, petugas tadi melayani sambil bercanda dengan petugas lain”. (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Mei 2014, di Halaman Kantor Kelurahan Kumai Hilir).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa perilaku petugas Kelurahan Kumai Hilir sebagai pemberi layanan, cukup baik. Sedangkan hasil observasi peneliti di lapangan, perilaku seluruh pegawai pada umumnya terlihat standar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Memang ada beberapa masih terlihat perilaku yang tampak kurang ramah saat melayani masyarakat.

- c. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan kondisi ruang tunggu.

Pelayanan yang berkualitas terlihat dari fasilitas fisik kantor. Kelengkapan dari sarana dan prasarana kantor akan mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas pula. Ketersediaan peralatan yang lengkap/memadai dapat mendorong semangat kerja petugas dalam mengupayakan pelayanan yang terbaik.



Gambar. 4.7 Kantor Kelurahan Kumai Hilir

Menurut Lurah Kumai Hilir, Bapak (S.S.) (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Secara umum fasilitas perkantoran yang ada untuk menunjang kegiatan pelayanan sudah cukuplah, memang ada beberapa kekurangan, misalnya jumlah meja dan kursi, tetapi masih dapat diatasi oleh teman-teman di bagian layanan. Keterbatasan pendanaan yang dialokasikan untuk Kami, memang menjadi kendala yang harus dihadapi”.



Gambar. 4.8 Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Kumai Hilir



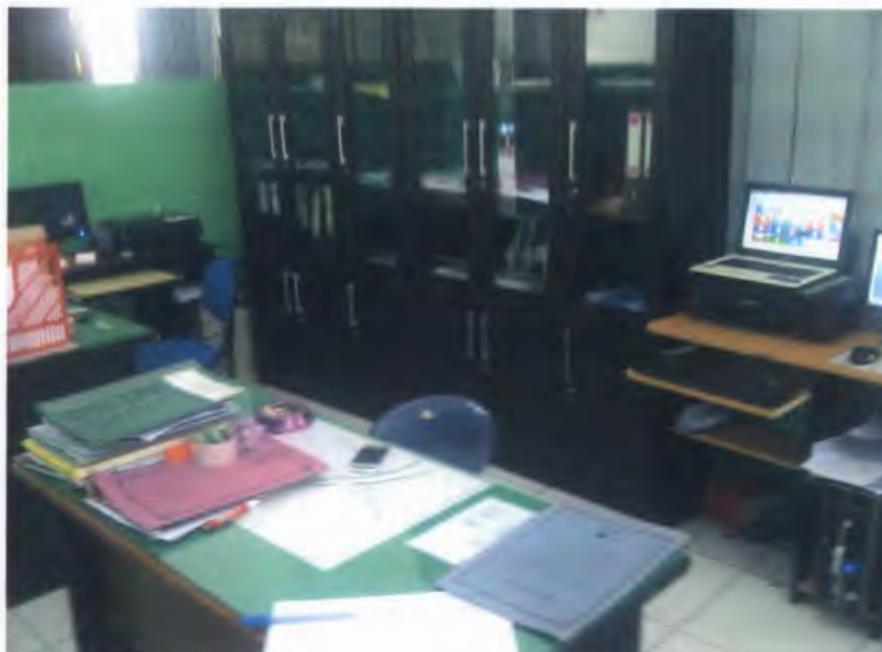
Gambar. 4.9 Ruang Tengah Kantor Kelurahan Kumai Hilir

Tabel 4. 9 Daftar Inventaris Barang (Pendukung Kegiatan Pelayanan Publik)

| No. | Nama Barang/<br>Jenis Barang | Jumlah<br>(Buah) | Bahan     | Tahun<br>Pembuatan | Kondisi | Ket. |
|-----|------------------------------|------------------|-----------|--------------------|---------|------|
| 1.  | Meja Kerja                   | 11               | Kayu      | 2005               | Baik    |      |
| 2.  | Kursi Kerja                  | 11               | Besi/Busa | 2000               | Baik    |      |
| 3.  | Kursi Plastik                | 13               | Plastik   | 2009               | Baik    |      |
| 4.  | Rak Arsip/Buku               | 3                | Kayu      | 2011               | Baik    |      |
| 5.  | Meja Komputer                | 3                | Kayu      | 2011               | Baik    |      |
| 6.  | Komputer PC                  | 3                | -         | 2011               | Baik    |      |
| 7.  | Printer                      | 2                | -         | 2011               | Baik    |      |
| 8.  | Laptop                       | 1                | -         | 2011               | Baik    |      |
| 9.  | Kursi Sofa                   | 1                | Kayu/Busa | 2007               | Baik    |      |
| 10. | Televisi                     | 1                | -         | 2007               | Baik    |      |
| 11. | Kipas Angin                  | 3                | -         | 2009               | Baik    |      |

*Sumber: Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013*

Sarana dan prasarana yang disebutkan di atas selain digunakan sebagai penunjang dalam melakukan aktivitas sehari-hari kelurahan juga digunakan untuk memberikan kenyamanan pelayanan kepada seluruh warga Kelurahan Kumai Hilir. Adapun tanggapan dari warga terkait sarana dan prasarana antara lain, seperti yang disampaikan oleh Bapak (H), beliau mengatakan, “Kalau bisa papan informasi dibuatkan dan fasilitas ruang tunggu ditingkatkan” (wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir). Begitu pula dengan Bapak (W) yang mengatakan, “Sarana dan prasarana sudah cukup” (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Mei 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir).



Gambar. 4.10 Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Kumai Hilir

Sementara dari aspek kebersihan, sebagian besar ruangan terlihat telah bersih dan tersusun rapi, sehingga dapat memperlancar proses pelayanan. Salah seorang petugas layanan, Ibu (I.S.), (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Fasilitas-fasilitas pendukung yang kami rasakan belum memadai adalah terbatasnya jumlah komputer dan printer, sementara itu kalau dari segi kebersihan kantor, sudah mencukupi, karena petugas kebersihan setiap hari sudah membersihkan kantor”.

Dalam dimensi *Tangibles* pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat masih mengeluhkan mengenai kondisi ruang tunggu pelayanan yang masih dinilai kurang memadai, karena kurangnya jumlah kursi tunggu seperti pada Gambar 4.11 berikut:



Gambar 4.11 Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan

d. *Empathy* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, kesan yang baik dapat tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat). Selain itu adanya komunikasi dua arah antara masyarakat dengan petugas layanan akan menciptakan hubungan yang baik.

Bapak (A), salah seorang warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Petugas layanan menjawab pertanyaan dengan baik, dan menjelaskan prosedur serta syarat-syarat pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran dengan jelas sehingga mudah dipahami”.

Perhatian terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas pokok aparatur dalam kesehariannya, sehingga pemberian perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan bukan sekadar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan.



**Gambar 4.12 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Kemampuan dalam menjalin hubungan antara pelanggan dan petugas dinilai cukup baik oleh pelanggan, petugas berusaha dekat dengan pelanggan agar mereka dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Ibu (S.P.), seorang warga Kelurahan Kumai Hilir dalam sebuah kesempatan wawancara tanggal 22 Mei 2014 menyampaikan:

“Petugas menunjukkan kesan yang baik dan tidak memandang siapa-siapa warga yang mengurus (administrasi kependudukan), selain itu petugas juga memberikan kesempatan pelayanan kepada yang lebih dulu datang”.

Hal berbeda disampaikan oleh Bapak (M.H.) (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Areal Parkir Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Terkadang ada petugas yang lebih mementingkan pelanggan lain dengan alasan rasa pertemanan atau bahkan rasa kekeluargaan”.

Teori pelayanan yang dijelaskan Parasuraman tentang dimensi *empathy* atau empati di mana petugas memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, harus diupayakan terus-menerus, yang apabila tidak direspon dengan baik oleh petugas, maka hal tersebut dapat membentuk citra negatif pelayanan publik di mata masyarakat. Petugas layanan hendaknya mengetahui bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang tidak membedakan status sosial masyarakat maupun hubungan kekerabatan dengan petugas layanan itu sendiri.

- e. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

Saat ini paradigma pelayanan telah mengalami perubahan paradigma yang mengarah kepada pengutamaan pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kualitas kehandalan berupa proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan pada setiap konsumen. Kehandalan yang

ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen. Fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Menurut Lurah Kumai Hilir, Bapak (S.S.) (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Dalam setiap proses pelayanan kami selalu berusaha secepat dan seakurat mungkin, hal ini terus saya sampaikan kepada seluruh staf. Memang dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kelemahan, namun secara keseluruhan kegiatan pelayanan sudah berjalan”.

Bapak (H.W.) yang merupakan warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di halaman Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Seharusnya pelayanan pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran dapat selesai secara cepat, apalagi ini hanya pengantar, kenyataannya persyaratan yang diminta cukup merepotkan, saya harus balik lagi ke seberang (Kumai Seberang)”.

Sementara itu, Saudara (K), yang juga merupakan warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 11 April 2014, di Areal Parkir Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Secara keseluruhan pelayanan administrasi kependudukan di sini cukup memuaskan, hanya saja pengurusannya dilakukan agak siang karena petugasnya kadang belum datang, sehingga cukup memakan waktu”.



Gambar 4.13 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Tingkat kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan, salah satunya terkait dengan tingkat kedisiplinan pegawai dalam hal mentaati aturan jam kerja yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan warga yang merasakan pelayanan di kelurahan serta observasi yang peneliti lakukan bahwa tingkat kedisiplinan petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir perlu lebih ditingkatkan lagi. Dari segi ketepatan waktu masuk kantor, masih belum dapat ditaati sepenuhnya oleh seluruh pegawai, dengan alasan sebagian besar pegawai Kelurahan Kotawaringin Hilir tidak berdomisili di kelurahan tersebut melainkan bertempat tinggal di Ibukota Kabupaten (Pangkalan Bun) yang berjarak  $\pm$  16 Km

dari Kelurahan Kumai Hilir, sehingga sering terjadi keterlambatan masuk kantor. Walaupun warga yang merasakan pelayanan menyampaikan telah cukup puas, apabila hal seperti ini terus dibiarkan, maka akan menjadi kebiasaan yang kurang baik sehingga pelanggaran kedisiplinan waktu kerja semakin lama menjadi hal yang sulit untuk diperbaiki. Agar menjadi perhatian kembali kepada seluruh pegawai Kelurahan Kumai Hilir bahwa jam kerja yang telah ditentukan harus ditaati bersama.

Secara umum, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir, masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan, dengan beberapa hal yang memang masih harus dibenahi. Hal tersebut dikarenakan petugas yang melayani di kantor Kelurahan telah cukup menguasai prosedur pelayanan administrasi serta pengoperasian peralatan komputer.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kelurahan yang tercantum dalam Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 36 Tahun 2009, administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir meliputi Pembuatan Pengantar KTP, Pengantar Akta Kelahiran, Pengantar Surat Pindah, Pendatang, Surat Keterangan Domisili dan Surat Pengantar Keterangan Kematian.

## 1) Surat Pengantar Pembuatan KTP

Pengurusan Surat Pengantar Pembuatan KTP sampai akhir Desember 2013 sebanyak 368 Jiwa dengan rincian 210 Jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 158 Jiwa perempuan, seperti pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Rekapitulasi Pengantar Pembuatan KTP

| No.          | Bulan     | L<br>Lbr/Jiwa | P<br>Lbr/Jiwa | Jumlah     | Ket. |
|--------------|-----------|---------------|---------------|------------|------|
| 1.           | Januari   | 15            | 12            | 27         |      |
| 2.           | Februari  | 17            | 13            | 30         |      |
| 3.           | Maret     | 11            | 12            | 23         |      |
| 4.           | April     | 29            | 20            | 49         |      |
| 5.           | Mei       | 16            | 14            | 30         |      |
| 6.           | Juni      | 21            | 14            | 35         |      |
| 7.           | Juli      | 17            | 10            | 27         |      |
| 8.           | Agustus   | 20            | 19            | 39         |      |
| 9.           | September | 10            | 8             | 18         |      |
| 10.          | Oktober   | 17            | 10            | 27         |      |
| 11.          | November  | 20            | 14            | 34         |      |
| 12.          | Desember  | 17            | 12            | 29         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>210</b>    | <b>158</b>    | <b>368</b> |      |

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013

## 2) Pengantar Akta Kelahiran

Pengurusan Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran sampai akhir Desember 2013 sebanyak 384 Jiwa dengan rincian 196 Jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 188 Jiwa perempuan, seperti pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Rekapitulasi Pengantar Akta Kelahiran

| No.          | Bulan     | L<br>Lbr/Jiwa | P<br>Lbr/Jiwa | Jumlah     | Ket. |
|--------------|-----------|---------------|---------------|------------|------|
| 1.           | Januari   | 13            | 18            | 31         |      |
| 2.           | Februari  | 17            | 16            | 33         |      |
| 3.           | Maret     | 20            | 12            | 32         |      |
| 4.           | April     | 20            | 11            | 31         |      |
| 5.           | Mei       | 15            | 21            | 36         |      |
| 6.           | Juni      | 20            | 18            | 38         |      |
| 7.           | Juli      | 19            | 18            | 37         |      |
| 8.           | Agustus   | 10            | 16            | 26         |      |
| 9.           | September | 17            | 11            | 28         |      |
| 10.          | Oktober   | 15            | 15            | 30         |      |
| 11.          | November  | 15            | 18            | 33         |      |
| 12.          | Desember  | 15            | 14            | 29         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>196</b>    | <b>188</b>    | <b>384</b> |      |

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013

### 3) Surat Pengantar Pindah

Pengurusan Surat Pengantar Pindah dari Kelurahan Kumai Hilir sampai akhir Desember 2013 sebanyak 189 Jiwa dengan rincian 110 Jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 79 Jiwa perempuan, seperti pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Pengantar Pindah

| No.          | Bulan     | L<br>Lbr/Jiwa | P<br>Lbr/Jiwa | Jumlah     | Ket. |
|--------------|-----------|---------------|---------------|------------|------|
| 1.           | Januari   | 12            | 9             | 21         |      |
| 2.           | Februari  | 5             | 4             | 9          |      |
| 3.           | Maret     | 14            | 5             | 19         |      |
| 4.           | April     | 11            | 10            | 21         |      |
| 5.           | Mei       | 8             | 4             | 12         |      |
| 6.           | Juni      | 10            | 8             | 18         |      |
| 7.           | Juli      | 8             | 6             | 14         |      |
| 8.           | Agustus   | 5             | 1             | 6          |      |
| 9.           | September | 7             | 5             | 13         |      |
| 10.          | Oktober   | 15            | 13            | 28         |      |
| 11.          | November  | 9             | 7             | 16         |      |
| 12.          | Desember  | 6             | 7             | 13         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>110</b>    | <b>79</b>     | <b>189</b> |      |

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013

## 4) Pendatang

Penduduk pendatang dari luar daerah ke Kelurahan Kumai Hilir sampai akhir Desember 2013 sebanyak 38 Jiwa dengan rincian 21 Jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 17 Jiwa perempuan, seperti pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Jumlah Pendatang

| No.          | Bulan     | L<br>Lbr/Jiwa | P<br>Lbr/Jiwa | Jumlah    | Ket. |
|--------------|-----------|---------------|---------------|-----------|------|
| 1.           | Januari   | -             | 2             | 2         |      |
| 2.           | Februari  | -             | -             | -         |      |
| 3.           | Maret     | -             | -             | -         |      |
| 4.           | April     | 11            | 7             | 18        |      |
| 5.           | Mei       | 2             | 1             | 3         |      |
| 6.           | Juni      | 2             | 3             | 5         |      |
| 7.           | Juli      | -             | 1             | 1         |      |
| 8.           | Agustus   | 1             | -             | 1         |      |
| 9.           | September | -             | 1             | 1         |      |
| 10.          | Oktober   | -             | -             | -         |      |
| 11.          | November  | 5             | 2             | 7         |      |
| 12.          | Desember  | -             | -             | -         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>21</b>     | <b>17</b>     | <b>38</b> |      |

*Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013*

## 5) Surat Pengantar Keterangan Kematian

Pengurusan Surat Pengantar Keterangan Kematian di Kelurahan Kumai Hilir sampai akhir Desember 2013 sebanyak 57 Jiwa dengan rincian 39 Jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 18 Jiwa perempuan, seperti pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14 Rekapitulasi Pengantar Keterangan Kematian

| No.          | Bulan     | L<br>Lbr/Jiwa | P<br>Lbr/Jiwa | Jumlah    | Ket. |
|--------------|-----------|---------------|---------------|-----------|------|
| 1.           | Januari   | 2             | 2             | 4         |      |
| 2.           | Februari  | 2             | 2             | 4         |      |
| 3.           | Maret     | 1             | 1             | 2         |      |
| 4.           | April     | 4             | 2             | 6         |      |
| 5.           | Mei       | 2             | 3             | 5         |      |
| 6.           | Juni      | 3             | -             | 3         |      |
| 7.           | Juli      | 4             | 2             | 6         |      |
| 8.           | Agustus   | 2             | 2             | 4         |      |
| 9.           | September | 3             | 1             | 4         |      |
| 10.          | Oktober   | 6             | 2             | 8         |      |
| 11.          | November  | 9             | 1             | 10        |      |
| 12.          | Desember  | 1             | -             | 1         |      |
| <b>Total</b> |           | <b>39</b>     | <b>18</b>     | <b>57</b> |      |

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Kumai Hilir Tahun 2013

#### 6) Surat Keterangan Domisili

Pengurusan Surat Keterangan Domisili di Kelurahan Kumai Hilir sampai akhir Desember pada tahun 2013 sebanyak 196 surat yang terdiri dari Domisili Perorangan sebanyak 192 surat, Domisili Perusahaan sebanyak 3 Surat dan Domisili Partai 1 Surat.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Menurut Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, kemampuan yang dimaksud di sini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Seperti yang diungkapkan oleh Lurah Kumai Hilir, Bapak (S.S.) (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Kami secara periodik terus berusaha untuk meningkatkan kemampuan petugas layanan kami. Keikutsertaan petugas dalam kegiatan diklat atau bimtek disesuaikan dengan tupoksinya masing-masing dan tidak dilaksanakan bersama-sama. Secara keseluruhan, hasil diklat memang belum semuanya dapat diterapkan di lapangan. Pemahaman akan pentingnya pelayanan publik baru sebagian dipahami, tetapi belum benar-benar dilaksanakan”.

Sementara itu, Bapak (H.W.) yang merupakan warga Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Halaman Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Kemampuan dan keterampilan petugas di sini sudah bagus, rata-rata bisa mengoperasikan komputer dan paham dengan alur-alur pelayanan kepada warga, hanya saja jumlah personelnya yang mungkin harus ditambah”.

Dengan adanya modal kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas layanan di Kelurahan Kumai Hilir, pelayanan dapat diselenggarakan dengan cukup baik.

## 2) Faktor Organisasi

Organisasi publik pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang seharusnya mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Hubungan kerja yang didasari dengan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal menunjukkan pola tertentu sebagai mekanisme kerja. Pembagian tugas, pelimpahan wewenang dan tanggung jawab serta perwujudan tugas akan terlihat. Kinerja struktur organisasi dalam penyediaan layanan yang berkualitas akan dilihat dari pola koordinasi pembagian kerja. Seperti yang disampaikan oleh Bapak (S.S.), Lurah Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Pelayanan yang dilakukan oleh kelurahan terbagi ke dalam beberapa seksi, yaitu Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial serta Seksi Pelayanan Umum. Untuk pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Seksi Tata Pemerintahan. Dalam pelaksanaan tugasnya, tiap seksi memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dalam mendukung pelayanan secara umum kepada masyarakat”.

Kelurahan merupakan salah satu ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu sebagai salah satu badan yang berorientasi kepada pelayanan, Lurah selaku pimpinan memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai agar bekerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak (R.S.), Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Pengarahan dalam hal pelayanan sering disampaikan Beliau (Lurah), baik di forum rapat maupun sedang santai. Intinya, kami terus diminta untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat”.

Kantor Kelurahan Kumai Hilir memiliki mekanisme kerja organisasi yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari sifat kepemimpinan dari pimpinan, struktur organisasi, serta mekanisme kerja yang jelas antar seksi di dalamnya.

## **b. Faktor Penghambat**

### **1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir, harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Seperti yang

disampaikan oleh Bapak (S.S.), Lurah Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Petugas kami dari segi kemampuan maupun keterampilan dalam memberikan pelayanan sebenarnya sudah lumayan, hanya saja jumlahnya yang terbatas. Ketika warga yang akan mengurus administrasi kependudukan datang dalam jumlah yang banyak, biasanya Kami agak kerepotan, belum lagi desakan warga yang ingin cepat selesai, sehingga hal ini dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat”.

Kelurahan Kumai Hilir masih kekurangan petugas untuk membantu proses penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan, serta tingkat kedisiplinan pegawai yang masih harus ditingkatkan. Apabila tidak cepat dibenahi, hal ini dapat mengakibatkan penyelesaian berkas yang cukup memakan waktu.

## 2) Faktor Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan tentunya juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Yang dimaksud sarana dan prasarana menurut Moenir (2002:88) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana.

Seperti yang disampaikan oleh Lurah Kumai Hilir, Bapak (S.S.) (wawancara dilakukan pada tanggal 2 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Fasilitas penunjang kegiatan pelayanan yang sering dikeluhkan oleh warga antara lain tempat parkir yang tidak teduh, kursi ruang tunggu yang jumlahnya kurang memadai, ketiadaan papan informasi dll. Kami telah mengusulkan pengadaan fasilitas-fasilitas tersebut di tahun 2013, namun belum terealisasi sampai dengan sekarang”.

Bukti fisik (sarana dan prasarana) dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

### 3) Tingkat Kesadaran

Tingkat kesadaran dari petugas untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, harus terus dipupuk demi kelancaran proses pelayanan publik kepada masyarakat. Kesadaran yang tumbuh dari dalam diri petugas layanan, merupakan sesuatu yang mutlak sebagai bentuk tanggung jawab yang diembannya. Kelurahan Kumai Hilir sebagai penyedia layanan Surat Pengantar Administrasi Kependudukan juga berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat pengguna layanan melalui kegiatan sosialisasi, baik secara formal maupun informal, namun dalam kapasitas yang masih terbatas, akibat dari terbatasnya anggaran. Seperti yang disampaikan oleh Bapak (S.I.H.), Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir) menyampaikan:

“Kegiatan sosialisasi agak sulit dilakukan karena adanya keterbatasan anggaran yang masih menginduk ke kecamatan selaku SKPD dari kelurahan, namun sosialisasi tentang administrasi kependudukan tetap Kami upayakan sebisa mungkin, hal ini dikarenakan masyarakat masih belum sepenuhnya memahami akan pentingnya melakukan pengurusan administrasi kependudukan”.

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak (S) yang merupakan Ketua R.T. 3 Kelurahan Kumai Hilir (wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2014, di Kantor Kelurahan Kumai Hilir):

“Dalam hal pengurusan administrasi kependudukan, warga cenderung melakukan pengurusan ketika berkas tersebut benar-benar diperlukan atau menjadi syarat dalam pengurusan lainnya, misalnya syarat minjam di bank, syarat umrah, syarat mendapatkan raskin dll”.



Gambar 4.14 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 4.15 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kesadaran bersama antara petugas dan masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator-indikator yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *reliability*. Indikator-indikator tersebut merupakan ukuran dalam mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dalam konteks ini adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh aparaturn Kelurahan Kumai Hilir. Indikator-indikator inilah yang dijadikan tolak ukur peneliti

dalam melakukan proses penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Indikator-indikator tersebut juga membantu peneliti dalam proses wawancara kepada informan baik itu terkait dengan aparatur maupun dengan masyarakatnya, sehingga dengan menggunakan indikator tersebut, proses penelitian menjadi lebih terarah dan jelas serta dengan hasilnya kita dapat mengetahui apakah pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir sudah berkualitas atau belum.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan “RATER” intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangibles*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Berdasarkan data hasil penelitian di atas, maka aktualisasi konsep “RATER” di Kelurahan Kumai Hilir antara lain:

a. *Responsiveness* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator pertama dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir adalah *responsiveness* atau daya tanggap, *responsiveness* merupakan keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.

Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparatur dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator ketanggapan petugas layanan dalam memproses produk layanan dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kumai Hilir tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan konsumen. Sangat wajar bahwa dalam pemberian pelayanan, warga berharap petugas yang menyenangkan, cakap dalam pelayanan, serta menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa, masyarakat Kelurahan Kumai Hilir masih mengeluhkan lambannya proses penyelesaian Surat Pengantar Administrasi Kependudukan dan mengharapkan ke depannya hal tersebut dapat diperbaiki lagi, hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Moenir (2006:41-44) pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.

Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat dan lebih cepat lebih baik, kalau tidak cepat akibatnya data berganda seperti surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat. Karena itu melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Sementara itu, untuk aspek daya tanggap pelayanan, masyarakat juga masih mengeluhkan masalah bolak-balik dalam pengurusan surat pengantar, yang memang di dalamnya terdapat tanda tangan dari Ketua RT. Masyarakat berharap pengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan dalam satu kali berangkat, terutama masyarakat yang berada di Kumai Seberang, karena terkendala waktu dan biaya, sementara pihak petugas mengatakan bahwa hal tersebut sudah merupakan prosedur yang

harus dilaksanakan, sehingga prosedur lama tetap dilakukan. Ketika peneliti bertanya kepada Lurah Kumai Hilir, apakah blanko Surat Pengantar dapat dititipkan ke masing-masing Ketua R.T untuk lebih mendekatkan rantai pengurusan surat kepada masyarakat, Lurah Kumai Hilir mengatakan kalau hal tersebut belum pernah dilakukan di Kelurahan Kumai Hilir. Menurut (Parasuraman, 2001:52), tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan.

Terkait dengan biaya pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Kumai Hilir, diketahui bahwa, sejak awal tahun 2014 pelayanan administrasi kependudukan telah digratiskan, sesuai dengan amanah UU. No. 24 Tahun 2013, dan ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Mendagri No. 470/327/SJ tentang Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta Surat Edaran Mendagri No. 900/326/SJ tanggal 17 Januari 2014 tentang Larangan Pungutan Uang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

b. *Assurance* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator kedua dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir adalah *assurance* atau jaminan, *assurance* merupakan kemampuan, keramahan,

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Adanya kelalaian petugas layanan dalam menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan pada Surat-Surat Pengantar, seperti nama, tanggal lahir, ataupun data lainnya dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan, walaupun intensitasnya kecil.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa, warga Kelurahan Kumai Hilir berharap Surat Pengantar yang diterbitkan oleh Kelurahan agar diteliti kembali redaksionalnya agar dalam pengurusan selanjutnya persyaratan telah lengkap, sehingga tidak bolak-balik lagi ke kelurahan. Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Pemenuhan janji akan menjaga kepercayaan publik terhadap kerja aparatur yang memberikan pelayanan termasuk lembaganya. Menurut Surjadi (2009:46), “Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas”. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia

mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika masyarakat membutuhkan KTP, maka aparat pemerintahan wajib menerbitkan KTP tersebut. Dilihat dari sisi proses maka layanan harus memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sesuatu layanan.

Sikap keterbukaan dari petugas layanan terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan mutlak diperlukan. Misalnya menyangkut prosedur, sebaiknya dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui alur pengurusan. Di samping itu juga harus ditunjang dengan kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan pelanggan dengan sikap ramah dan terbuka. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecermatan memberikan pelayanan, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon.

c. *Tangibles* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator ketiga dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir adalah *tangibles* atau bukti langsung, *tangibles* merupakan kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi dll. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan penyedia.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Dengan demikian *tangibles* dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, di mana *tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi seperti kondisi gedung, komputer, printer, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana.

Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh Kelurahan Kumai Hilir secara operasional tercermin dari ketersediaan alat-alat, perlengkapan-perengkapan yang digunakan oleh petugas layanan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Terlihat bukti fisik yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya bukti fisik dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa di Kantor Kelurahan Kumai Hilir terdapat sebuah gedung utama sekaligus tempat pelayanan dan aula yang masih dalam tahap perbaikan serta beberapa peralatan pelayanan seperti meja, kursi, komputer, printer dll. Ruang tunggu yang besar tidak dilengkapi dengan jumlah kursi tunggu yang memadai, akibatnya masyarakat yang memerlukan pelayanan sebagian besar menunggu sambil berdiri dan tidak adanya papann informasi alur pengurusan administrasi kependudukan. Seperti pendapat Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor sarana dan prasarana. Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

d. *Emphaty* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator keempat dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir adalah *emphaty* atau empati, *emphaty* merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat. Sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara aparatur dengan masyarakat dalam hal ini adalah petugas layanan dengan warga masyarakat. Dengan demikian dalam menilai indikator *emphaty*, peneliti menggunakan sub indikator adanya perhatian kepada masyarakat dan adanya penjelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat.

Perhatian terhadap masyarakat merupakan tugas pokok para aparatur dalam kesehariannya dengan memberikan perhatian yang baik kepada pemakai jasa layanan tidak hanya sekadar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Memberi kejelasan yang tepat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu maka masyarakat akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi aparat dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh aparat.

Hasil pengamatan diketahui bahwa warga Kelurahan Kumai Hilir berharap petugas layanan kelurahan bersikap ramah saat melayani masyarakat (pengguna layanan), hal ini selaras dengan Teori pelayanan yang dijelaskan Parasuraman tentang dimensi *empathy* atau empati di mana petugas memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, harus diupayakan terus-menerus, yang apabila tidak direspon dengan baik oleh petugas, maka hal tersebut dapat

membentuk citra negatif pelayanan publik di mata masyarakat. Petugas layanan hendaknya mengetahui bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang tidak membedakan status sosial masyarakat maupun hubungan kekerabatan dengan petugas layanan itu sendiri.

e. *Reliability* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir

Indikator kelima dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir adalah *reliability* atau kehandalan, *reliability* merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

Paradigma pelayanan telah mengalami perubahan paradigma yang mengarah kepada pengutamaan pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kualitas kehandalan berupa proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan pada setiap konsumen. Kehandalan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen. Fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan

adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependuduk di Kelurahan Kumai Hilir, masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan. Hal tersebut dikarenakan petugas yang melayani di kantor Kelurahan telah cukup menguasai prosedur pelayanan administrasi serta pengoperasian peralatan komputer, hal ini selaras dengan pendapat (Parasuraman, 2001:101), Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. Hanya saja tingkat kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan, salah satunya terkait dengan tingkat kedisiplinan pegawai dalam mentaati aturan jam kerja yang telah ditetapkan.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir**

### **a. Faktor Pendukung**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:2). Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam Harbani (2007:128), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini bukan pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

Hasil wawancara di Kelurahan Kumai Hilir diketahui bahwa, faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas layanan di pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Seperti yang disampaikan Lurah Kumai Hilir bahwa peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas layanan dilakukan melalui keikutsertaan dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) maupun bimbingan teknis (bimtek) terkait, sehingga kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dapat dimaksimalkan. Hal ini senada dengan pendapat yang disampaikan Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor kemampuan dan keterampilan,

kemampuan yang dimaksud di sini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain. Menurut konsep *internal marketing* Kotler dalam Lupiyoadi (2001), salah satu strategi dalam meningkatkan sumber daya manusia yaitu *Training*, program yang ditujukan bagi sumber daya manusia perusahaan berupa pemberian informasi pengetahuan dasar mengenai strategi kerja, sikap, kemampuan, baik berkomunikasi maupun pemasaran jasa serta memahami konsumen. Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Kumai Hilir menyampaikan bahwa peningkatan SDM menuju pelayanan yang berkualitas dilakukan terus-menerus. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Sanapiah (1990), untuk membentuk sosok SDM aparatur yang berkualitas diperlukan waktu dan proses yang lama serta upaya yang berkesinambungan. Manajemen kepegawaian perlu dibenahi, diawali dengan melakukan pola rekrutmen yang benar sesuai dengan peraturan dan berdasarkan kompetensi. Demikian pula dalam pengembangan pegawai, Penilaian Prestasi Kerja (PPK), pola karier, penggajian, promosi, pemberhentian dan sebagainya. Berbagai upaya perubahan itu perlu dilakukan dengan komitmen

dan konsistensi yang tinggi. Selain itu diperlukan faktor pendukung untuk dapat membentuk aparatur yang memiliki kompetensi tinggi.

Faktor lainnya adalah faktor organisasi, sebagai wadah yang menaungi pelaksanaan pelayanan untuk menghasilkan pelayanan yang memadai. Kantor Kelurahan Kumai Hilir memiliki mekanisme kerja organisasi yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari sifat kepemimpinan dari pimpinan, struktur organisasi, serta mekanisme kerja yang jelas antar seksi. Seperti pendapat Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor organisasi. Organisasi publik pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Di sisi lain, menurut (Syamsi Ibnu, 1983:9), “Organisasi dipahami merupakan segenap proses kegiatan menetapkan dan membagi pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan wewenang, tugas dan tanggung jawab serta penetapan hubungan antar unit atau pejabatnya dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Apabila diimplementasikan pada organisasi Pemerintah Daerah, maka dapat dilakukan analog bahwa dalam lingkungan organisasi Pemerintah Daerah otonomi Kabupaten, terdapat beberapa aspek yang sangat menentukan dalam peningkatan mutu pelayanan publik, sebagai berikut:

- 1) Adanya perangkat-perangkat organisasi dari suatu Pemerintah Daerah dan unit-unit organisasinya dengan segala kelengkapan kantor dan peralatan yang dibutuhkan, pada posisi dan keadaan yang mudah terjangkau, sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- 2) Adanya sistem dan proses pemberian pelayanan yang dibangun menyertai dan inheren dalam struktur dan tata laksana organisasi Pemerintah Daerah
- 3) Adanya sumber daya manusia pegawai yang terlatih dengan ketrampilan dan perilaku yang kondusif untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu.

Kaitan antara ketiga aspek yang dibutuhkan sebagai penentu mutu pelayanan publik tadi pada dasarnya merupakan aspek-aspek utama yang terkandung dalam organisasi Pemerintah Daerah. Aspek yang ke (1) dan (2) merupakan bagian dari penataan organisasi. Itulah sebabnya maka penataan organisasi Pemerintah Daerah dengan penataan sistem dan prosedur pelayanan, serta pembinaan perilaku pegawai merupakan kebijakan yang harus

dilakukan dalam peningkatan mutu pelayanan publik pada daerah otonomi Kabupaten.

Formalisasi menurut Dessler (1986:193) berbentuk (1) *Formalization by job*, (2) *Formalization by work flow*, (3) *Formalization by rules*, dan (4) *Formalization by structure*, Prayudi (1996:108) mengemukakan pula bahwa formalisasi dilakukan dengan regulasi, dan prosedur, dan standarisasi. Formalisasi juga menyangkut penyusunan uraian tugas pokok dan tugas jabatan dalam organisasi, dan pada akhirnya dapat dikemukakan pula bahwa bentuk formalisasi dalam struktur organisasi akan membentuk proses pemberian perilaku organisasi.

Berbagai gejala perilaku yang negatif dalam pemberian pelayanan publik, harus ditangani melalui pembinaan perilaku organisasi, agar perilaku organisasi yang terbentuk adalah perilaku yang positif, dalam arti perilaku yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang bermutu. Keberhasilan proses pembinaan perilaku organisasi akan memperkuat budaya organisasi yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Bentuk pelayanan publik pada Pemerintah Daerah lebih banyak bersentuhan dengan perilaku pegawai yang merupakan faktor penentu perilaku organisasi. Oleh sebab itu, terwujudnya perilaku organisasi yang positif akan menentukan baik atau buruknya mutu pelayanan publik pada organisasi Pemerintah Daerah.

Secara konkret, pembinaan perilaku organisasi pemerintah daerah dilakukan dengan beberapa kegiatan nyata sebagai berikut:

- 1) Memperjelas uraian tugas dalam struktur organisasi, sehingga semua pemangku jabatan tugas mengerti dan mengetahui tugas pokoknya, tugas pokok orang lain, arah koordinasi dan integrasi dalam struktur dengan jelas
- 2) Mengembangkan norma-norma organisasi yang hidup dan dipedomani dalam organisasi ditaati dan eksis dalam instruksi internal organisasi
- 3) Membudayakan nilai-nilai dan norma organisasi tersebut, dengan menebarkan prinsip *reward and punishment* yang seimbang
- 4) Menciptakan iklim kerja yang memberikan harapan positif dan kondusif serta berfungsi sebagai aspek motivasi yang kuat bagi organisasi
- 5) Membangun pola sistem *payment* yang berbasis kinerja secara adil dan proporsional sehingga tercipta rasa keadilan yang berdasarkan bobot tugas birokrasi
- 6) Membangun pola karier yang transparan, *fair* dan adil yang akan memberi harapan bagi seluruh aparat birokrasi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan proporsionalisme dalam pengembangan kariernya.

Dari hasil wawancara penelitian di lapangan diketahui bahwa Pelayanan yang dilakukan oleh kelurahan terbagi ke dalam beberapa seksi, yaitu Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial serta Seksi Pelayanan Umum. Untuk pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Seksi Tata Pemerintahan. Dalam pelaksanaan tugasnya, tiap seksi memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dalam mendukung pelayanan secara umum kepada masyarakat. Pola koordinasi dalam pembagian kerja sudah jelas di mana masing-masing seksi sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya (tupoksi) masing-masing.

**b. Faktor Penghambat**

Dwiyanto (2010:2) pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional. Setiap implementasi kebijakan tentunya mengandung risiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008:61-62) telah membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) dalam dua kategori, yakni: *non-implementation* (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijaksanaan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai

permasalahan. *Unsuccessful implementation* (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijaksanaan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijaksanaan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijaksanaan yang memiliki risiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor-faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (*bad execution*) dan kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2007:145) menyatakan ada lima kesenjangan (*gap*) dalam proses pelayanan, yaitu:

1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen
2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa
5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima.

Gap-gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa, perbedaan tersebut muncul disebabkan adanya beberapa faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan publik, yang antara lain keterbatasan sumber daya manusia.

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan diketahui adanya kekurangan petugas untuk membantu proses penyelesaian pelayanan administrasi, serta tingkat kedisiplinan pegawai yang masih harus ditingkatkan. Apabila tidak cepat dibenahi, hal ini dapat mengakibatkan penyelesaian berkas yang cukup memakan waktu.

Seperti pendapat Sinambela (2010:7) terkait dengan beberapa hal yang membuat kualitas pelayanan publik yang disediakan masih kurang memuaskan, hal tersebut menurut antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
5. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi
6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
7. Ketidakcukupan sumberdaya dan dana.

Faktor penghambat berikutnya adalah faktor terbatasnya sarana dan prasarana. Dari hasil wawancara di lapangan didapatkan hasil bahwa Kelurahan Kumai Hilir terkendala dengan keterbatasan sarana dan prasarana dalam rangka melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti pendapat Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia",

salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor sarana dan prasarana. Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Adapun fungsi dari sarana dan prasarana pada pelayanan pulik antara lain:

1. Mempercepat pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Faktor penghambat lainnya adalah faktor tingkat kesadaran, dari hasil wawancara di lapangan diketahui bahwa, baik petugas maupun warga Kelurahan Kumai Hilir masih memiliki kesadaran yang perlu ditingkatkan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Warga akan melakukan pengurusan administrasi kependudukan apabila berkas tersebut diperlukan dalam pengurusan lainnya.

Faktor tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam pengurusan administrasi kependudukan juga bermuara dari tingkat kesadaran petugas dalam melakukan sosialisasi yang juga masih kurang, hal ini harus dibenahi. Faktor tingkat kesadaran merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat pelayanan publik di Kelurahan Kumai Hilir. Hal ini senada dengan yang disampaikan Moenir (2002:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor kesadaran. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir yang belum berjalan optimal disebabkan oleh beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, antara lain:
  - a. *Responsiveness* (daya tanggap), dari segi kecepatan, pelayanan yang diberikan masih lambat serta kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan warga pengguna layanan.
  - b. *Assurance* (jaminan), dari segi ketepatan pelayanan sudah cukup baik serta sikap ramah yang telah ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - c. *Tangibles* (bukti langsung), dari segi ketersediaan sarana dan prasarana antara lain: ruang tunggu yang kurang dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, ketiadaan papan informasi, sedangkan dari segi kebersihan telah cukup baik.
  - d. *Empathy* (empati), sikap petugas saat melayani sudah baik, sehingga memudahkan dalam proses pelayanan.
  - e. *Reliability* (kehandalan), kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat telah cukup baik, hanya saja dari segi disiplin harus terus dibenahi.

2. Adapun yang menjadi faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kel. Kumai Hilir adalah:

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kemampuan petugas layanan telah cukup baik, hal ini juga ditunjang melalui keikutsertaan petugas dalam kegiatan diklat atau bimtek yang disesuaikan dengan tupoksinya masing-masing.

2) Faktor Organisasi

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, tiap seksi telah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dalam mendukung pelayanan secara umum kepada masyarakat. Ditambah lagi, Lurah selaku pimpinan secara rutin memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Kelurahan Kumai Hilir masih kekurangan jumlah petugas untuk membantu proses penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan, petugas terlihat masih kewalahan apabila pengguna layanan datang secara bersamaan untuk melakukan pengurusan. Apabila tidak cepat dibenahi, hal ini dapat mengakibatkan lambatnya penyelesaian berkas administrasi kependudukan.

## 2) Faktor Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa fasilitas penunjang kegiatan pelayanan yang sering dikeluhkan oleh warga antara lain tempat parkir yang tidak teduh, kursi ruang tunggu yang jumlahnya terbatas, serta ketiadaan papan informasi. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

## 3) Tingkat Kesadaran

Tingkat kesadaran akan arti pentingnya pelayanan publik dari petugas dan masyarakat harus terus dipupuk demi kelancaran proses tersebut. Kelurahan Kumai Hilir sebagai penyedia layanan Surat Pengantar Administrasi Kependudukan juga berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat pengguna layanan melalui kegiatan sosialisasi, baik secara formal maupun informal, namun dalam kapasitas yang masih terbatas, akibat dari terbatasnya anggaran. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih rendah tentang pentingnya kepemilikan surat-surat administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, hal ini disebabkan kesadaran yang belum terpupuk akan pentingnya administrasi kependudukan. Kesadaran bersama antara petugas dan masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan agar proses pelayanan publik berjalan lancar.

## B. Saran

Mengacu pada kesimpulan hasil penelitian di atas, berikut disampaikan beberapa saran atau rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat, antara lain:

1. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu faktor keterbatasan sumber daya manusia diatasi melalui pengusulan penambahan jumlah personel kepada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat, faktor keterbatasan sarana dan prasarana dengan cara terus mengusulkan kepada pemerintah daerah agar fasilitas-fasilitas pelayanan di Kelurahan Kumai Hilir dapat lebih ditingkatkan, serta meningkatkan kesadaran petugas dan masyarakat melalui pembinaan dan sosialisasi yang berkesinambungan akan arti penting pelayanan dan pengurusan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk faktor pendukung, diharapkan agar aparatur Kelurahan Kumai Hilir dapat terus mempertahankannya, bahkan kalau perlu ditingkatkan.
2. Ketidakefektifan pelayanan administrasi kependudukan dibenahi melalui perbaikan kinerja aparatur, mulai dari mengidentifikasi sumber permasalahan, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dalam rangka perbaikan, serta melakukan evaluasi agar permasalahan dapat teratasi. Kepada pegawai yang bertugas dan perannya sebagai pelayan publik, agar dapat bekerja secara lebih baik, disiplin, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menggunakan pendekatan yang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Alston, Margaret, Bowles, Wendy. (1998). *Research For Social Worker, an Introduction to Methods*. Australia: Allen & Unwin.
- Ancok, Djamaluddin. *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*. (1999). (makalah).
- Arief, Muhtosim. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Atmosudirdjo, Prayudi. (1996). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Kaunika.
- Batinggi, Ahmad. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Chandler, Ralph C.; Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. Santa Barbara, California: ABC-Clio.
- Creswell. J. W. (1994). *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*. London. New Delhi: Sage.
- Dasyah, Faisal. (2013). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmen No. 25 Tahun 2004 (Studi Kota Lubuk Pakam III). *Jurnal Administrasi Negara Universitas Sumatera Utara (USU)*.
- David Osborne dan Ted Gaebler. (1996). *Mewirauahakan Birokrasi*. terjemahan Abdul Rasyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Dessler, Garry. (2003). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Hakim, Arman Nasution. (2003). *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*. Cetakan Kedua. Surabaya: GunaWidya.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Handayaniingrat, Soewarno. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

- Hartoyo, Rudi. (2007). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Publik Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sebagai Langkah Positif dalam Mewujudkan Tujuan Organisasi (Studi Pada Kantor Kecamatan Kandang Kabupaten Kediri). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Hasanah, Nanda Uswatun. (2013). Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya*.
- Husaini, Umar. (1994). *Metode Reset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Lovelock, Christopher. (1988). *Product Plus: How Product Service Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Manik, Sebel. (2013). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang. Jakarta: TAPM Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Milakovich, Michael E. (1995). *Improving Service Quality*, Florida: St. Lucia Press.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi R. Universitas Indonesia Press.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Moustakas. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications.
- Mustopadidjaja AR,. (2002). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja, Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia*. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Nasution. S. (2003). *Metode Research; Penelitian Ilmiah*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, H. Hadari dkk. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan I. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Numberi, Fredy. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*. (2000). (makalah).

- Parasuraman, L., Valarie. A Zeithaml, Leonard A. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Pasolong, Harbani. (2005). *Metode Penelitian Administrasi: Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makassar: Lembaga Penerbitan Unhas (Lephas).
- Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 36 Tahun 2009, tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Purnama, Nursya'bani. (2006) *Manajemen Kualitas. Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto & Atik Septi W., (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sampara, Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sanafiah, Faisal. (1990). *Metode Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi* Penerbit YA3, Malang.
- Savas, Es. (1987). *Privatization, The Key To Better Government*. Chatam, New Jersey: Chatam House Publisher.
- Setiawan, Robby. (2013). Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan e-KTP di Kelurahan Kumai Hilir Kabupaten Kotawaringin Barat). Jakarta: TAPM Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Silalahi, Ulbert. (1975). *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo Tama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Siwu, Anggie Febiy Regina. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugondo, Lies. (2004). *Pengembangan Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan*. Jakarta: Teman Cetak. (Bahan Paparan Konferensi Nasional Pelayanan Publik Kependudukan).

- Sulaiman, Affan. (1998). *Public Policy-Kebijakan Pemerintah*. Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP.
- Sulistya, Arief Dwi. (2008). Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang). *Jurnal Administrasi Publik Universitas Diponegoro*.
- Syamsi, Ibnu. (1983). *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit AIPI Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tasunar, Nanang. (2006). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol V. No. 1 Mei.
- Thoha, Miftah. (1998). *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press, cet. Ke VI.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Triguno. (1997). *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Pelayanan Publik. Diambil 16 Maret 2014, dari situs World Wide Web: [http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang Pelayanan Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik)
- Wasistiono, Sadu, (2010). *Optimalisasi Peran Strategis Pelayanan Kecamatan Dalam Mendukung Tatakelola Pemerintahan Yang Baik*. (Bahan Paparan perkuliahan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

## Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

**BIODATA**

Nama : **Ahmad Rafi'i, S.Hut.**  
NIM : 018788371  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pangkalan Bun, 21 Februari 1982  
Registrasi Pertama : 2012.2  
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN Raja VI P. Bun Tahun 1994  
Lulus SLTP di SLTPN 1 P. Bun Tahun 1997  
Lulus SLTA di SMU PLUS P. Raya Tahun 2000  
Lulus S1 di Fakultas Kehutanan  
Universitas Lambung Mangkurat Tahun 2004  
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2005 s/d 2013 sebagai Pelaksana  
di Dinas Kehutanan Kabupaten Kotawaringin Barat.  
Tahun 2013 s/d sekarang sebagai  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha di UPTD  
Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi  
Model Kotawaringin Barat  
Alamat Tetap : Jl. P. Antasari No. 66 RT. 15 Kel. Raja P. Bun  
No. Telp. / HP. : 081349151945.

Palangka Raya, Agustus 2014  
Penulis,

  
**Ahmad Rafi'i, S.Hut.**  
NIM. 018788371

## Lampiran 2. Rekomendasi Penelitian



**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
Nomor : 300 / 03 / Kesbang.III / 2014

a. Dasar :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 59 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pemberian Izin Penelitian / Pendataan bagi setiap Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah.

b. Menimbang : Surat dari Sdra. AHMAD RAFI'I, S.Hut. Nomor : Lepas Tanggal Maret 2014 Perihal Permohonan Izin Penelitian Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Kotawaringin Barat, memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama / Objek : AHMAD RAFI'I, S.Hut.

b. Jabatan/Tempat/ Identitas : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Palangka Raya NIM 018788371

c. Untuk :

1. Melakukan Pengumpulan Data Penelitian untuk Keperluan Penyusunan Tugas Akhir dengan Proposal berjudul "PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KUMAI HILIR KEC. KUMAI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT"
2. Lokasi Penelitian : Kecamatan Kumai
3. Waktu / Lama Penelitian : 3 ( Tiga ) Bulan, Dari Tanggal 26 Maret 2014 s/d 26 Juni 2014
4. Bidang Administrai Kependudukan

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sepenuhnya

Pangkalan Bun, 26 Maret 2014



**KEPALA BADAN KESBANG, POLITIK DAN LINMAS  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**



**H. MUVELAN, S. Sos**  
Pemimpin Utama Muda  
NIP. 19600215 198203 1 013

Tembusan disampaikan kepada yth. :

1. Gubernur Kalimantan Tengah.  
Up. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Kalteng di P.Raya ;
2. Bupati Kotawaringin Barat di P.Bun ;
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Kobar di P.Bun ;
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kobar di P.Bun ;
5. Camat Kumai di Kumai ;
6. Lurah Kumai Hilir di Kumai ;
7. Kepala UPBJJ-UT Palangkaraya di P. Raya ;

## Lampiran 3. Pedoman Wawancara

## Pedoman Wawancara

### A. Macam Wawancara

Menurut Moleong (2004:186) wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu oleh pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Secara garis besar, Esterberg dalam Sugiyono (2008:319) mengemukakan beberapa macam wawancara, sebagai berikut:

#### 1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam hal ini, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Dalam wawancara terstruktur, pengumpulan data dapat dilakukan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data, yang mana Guba dan Lincoln dalam Moleong (2004:188) menyebutnya dengan istilah wawancara tim atau panel. Selain mempersiapkan instrumen sebagai pedoman wawancara, peneliti dalam wawancara terstruktur mempersiapkan dan menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur dan material lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara berjalan lancar.

## 2. Wawancara Semistruktur

Sifat wawancara semistruktur lebih bebas jika dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak terwawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

## 3. Wawancara tak berstruktur

Wawancara ini adalah wawancara bersifat bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tak berstruktur yang disebut juga wawancara terbuka, digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek, sehingga peneliti dapat menemukan secara pasti permasalahan apa yang harus diteliti. Dalam wawancara tak berstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh narasumber. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari nara sumber, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan.

## **B. Langkah-Langkah dalam Wawancara**

Pengumpulan data dengan wawancara dalam penelitian kualitatif memiliki beberapa langkah-langkah, seperti yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2008:219) yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara akan dilakukan
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
3. Mengawali atau membuka alur wawancara
4. Melaksanakan alur wawancara
5. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
6. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
7. Mengidentifikasi tidak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

## **C. Jenis Pertanyaan dalam Wawancara**

Salah satu hal yang pokok dalam mempersiapkan suatu wawancara adalah berkenaan dengan pertanyaan apa yang perlu ditanyakan kepada nara sumber. Patton dalam Moleong (2004:192) mengemukakan enam jenis pertanyaan sebagai berikut:

1. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman atau perilaku

Pertanyaan ini berkaitan dengan apa yang dibuat dan telah diperbuat seseorang. Pertanyaan demikian diajukan bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman, perilaku, tindakan, dan kegiatan yang dapat diamati pada waktu kehadiran pewawancara.

2. Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat atau nilai

Pertanyaan jenis ini ditujukan untuk memahami proses kognitif dan interpretatif dari subjek. Jawaban terhadap pertanyaan ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai apa yang dipikirkan tentang dunia atau tentang suatu program khusus. Pertanyaan itu menceritakan tujuan, keinginan, harapan, dan nilai.

3. Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan

Pertanyaan demikian ditujukan untuk dapat memahami respons emosional seseorang berhubungan dengan pengalaman dan pemikirannya.

4. Pertanyaan tentang pengetahuan

Pertanyaan tentang pengetahuan diajukan untuk memperoleh pengetahuan faktual yang dimiliki responden dengan asumsi bahwa suatu hal dipandang dapat diketahui.

5. Pertanyaan yang berkaitan dengan indera

Pertanyaan ini berkenaan dengan apa yang dilihat, didengar, diraba, dirasakan, dan dicium. Maksud pertanyaan ini adalah memberikan kesempatan kepada pewawancara untuk memasuki perangkat indera nara sumber.

6. Pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi

Pertanyaan ini berusaha menemukan ciri-ciri pribadi orang yang diwawancarai. Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan itu membantu pewawancara menemukan hubungan nara sumber dengan orang lain. Pertanyaan-pertanyaan baku berkaitan dengan usia, pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal atau mobilitas.

#### **D. Mencatat Hasil Observasi dan Wawancara**

Peneliti Kualitatif mengandalkan observasi dan wawancara dalam pengumpulan data di lapangan. Pada waktu di lapangan peneliti membuat catatan yang segera setelah itu akan disusun menjadi sebuah catatan lapangan. Catatan yang dibuat di lapangan sangat berbeda dengan catatan lapangan. Catatan yang dibuat saat peneliti di lapangan dapat berupa coretan seperlunya yang sangat dipersingkat, yang berisi kata-kata kunci, frasa, pokok-pokok isi pembicaraan atau pengamatan, gambar, sketsa, diagram, dan lain-lain. Catatan itu berguna hanya sebagai alat perantara yaitu antara apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dicium, dan diraba dengan catatan sebenarnya dalam bentuk catatan lapangan. Catatan "sederhana" di lapangan diubah ke dalam catatan yang lengkap dan dinamakan catatan lapangan. Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2004:209) mengemukakan bahwa catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. Pada dasarnya catatan lapangan berisi dua bagian yaitu:

1. Bagian deskriptif yang berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan
2. Bagian reflektif yang berisi kerangka berpikir dan pendapat peneliti, gagasan, dan kepeduliannya. Proses pencatatan lapangan dilakukan setiap kali peneliti selesai mengadakan observasi atau wawancara

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumen-dokumen yang kredibel yang dapat berupa dokumen pribadi seperti buku harian, surat pribadi, autobiografi ataupun dokumen resmi berupa dokumen internal seperti memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu, laporan rapat, surat keputusan dan dokumen eksternal yang berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, dan berita media massa.

Dalam melakukan penelitian yang mengambil judul ***“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat”***, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*). Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan berkembang sesuai dengan poin-poin telah disusun.

1. Latar belakang pelaksanaan pelayanan:

- a. Dasar peraturan yang berlaku
- b. Kebijakan yang dilaksanakan.

2. Kualitas pelayanan publik:

- a. Tingkat kedisiplinan pegawai
- b. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas
- c. Tanggapan pengguna layanan atas layanan yang diterima
- d. Indikator-indikator kualitas pelayanan publik
- e. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik.

| No. | Indikator             | Pertanyaan yang dikembangkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <i>Tangibles</i>      | a. Apakah fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?<br>b. Apakah fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan <i>output</i> yang berkualitas/bagus?<br>c. Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen? |
| 2.  | <i>Reliability</i>    | a. Sejauhmana informasi yang diberikan kepada <i>klien</i> tepat dan dipertanggungjawabkan?<br>b. Apakah <i>klien</i> segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan?                                                                                                                                                             |
| 3.  | <i>Responsiveness</i> | a. Bagaimana respon <i>provider</i> jika ada <i>klien</i> yang komplain?<br>b. Apakah <i>provider</i> segera memberi penyelesaian secara tepat?                                                                                                                                                                                           |
| 4.  | <i>Competence</i>     | a. Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugasnya.<br>b. Apakah <i>provider</i> cukup tanggap untuk melayani <i>klien</i> ?<br>c. Apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas?                                                                      |
| 5.  | <i>Courtesy</i>       | a. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada <i>klien</i> ?<br>b. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?<br>c. Apakah petugas membantu kesulitan pelanggan?                                                                                                                                                                |
| 6.  | <i>Credibility</i>    | a. Bagaimana reputasi kantor/lembaga tersebut?<br>b. Apakah biaya yang dikeluarkan oleh <i>klien</i> sesuai dengan <i>output</i> /jasa yang diperoleh?<br>c. Apakah petugas selalu ada saat jam kerja?                                                                                                                                    |
| 7.  | <i>Security</i>       | a. Apakah ada jaminan keamanan/keselamatan terhadap <i>klien</i> dalam mekanisme tersebut?                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.  | <i>Acces</i>          | a. Bagaimana <i>klien</i> mendapatkan informasi?<br>b. Apakah <i>klien</i> mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan?<br>c. Apakah lokasi kantor tersebut mudah dijangkau semua <i>klien</i> ?<br>d. Apakah prosedur yang diterapkan sederhana?<br>e. Apakah informasi untuk konsumen mudah dan jelas?                        |

|     |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | <i>Communication</i>              | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Bagaimana petugas menjelaskan prosedur/mechanisme untuk mendapatkan pelayanan?</li><li>b. Apakah <i>klien</i> segera bisa mendapatkan respon jika terjadi kesalahan?</li><li>c. Semua keluhan atau pengaduan akan dijawab dengan segera dan jika perlu keluhan atau pengaduan diberi <i>follow up</i> secara detail.</li><li>d. Ketersediaan <i>feedback</i> lewat radio (<i>feedback interactive</i>)</li></ol> |
| 10. | <i>Understanding the Customer</i> | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Apakah <i>provider</i> tanggap akan terhadap kebutuhan <i>klien</i>?</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Sumber : Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)

#### Lampiran 4. Pedoman Telaah Dokumen dan Pedoman Observasi

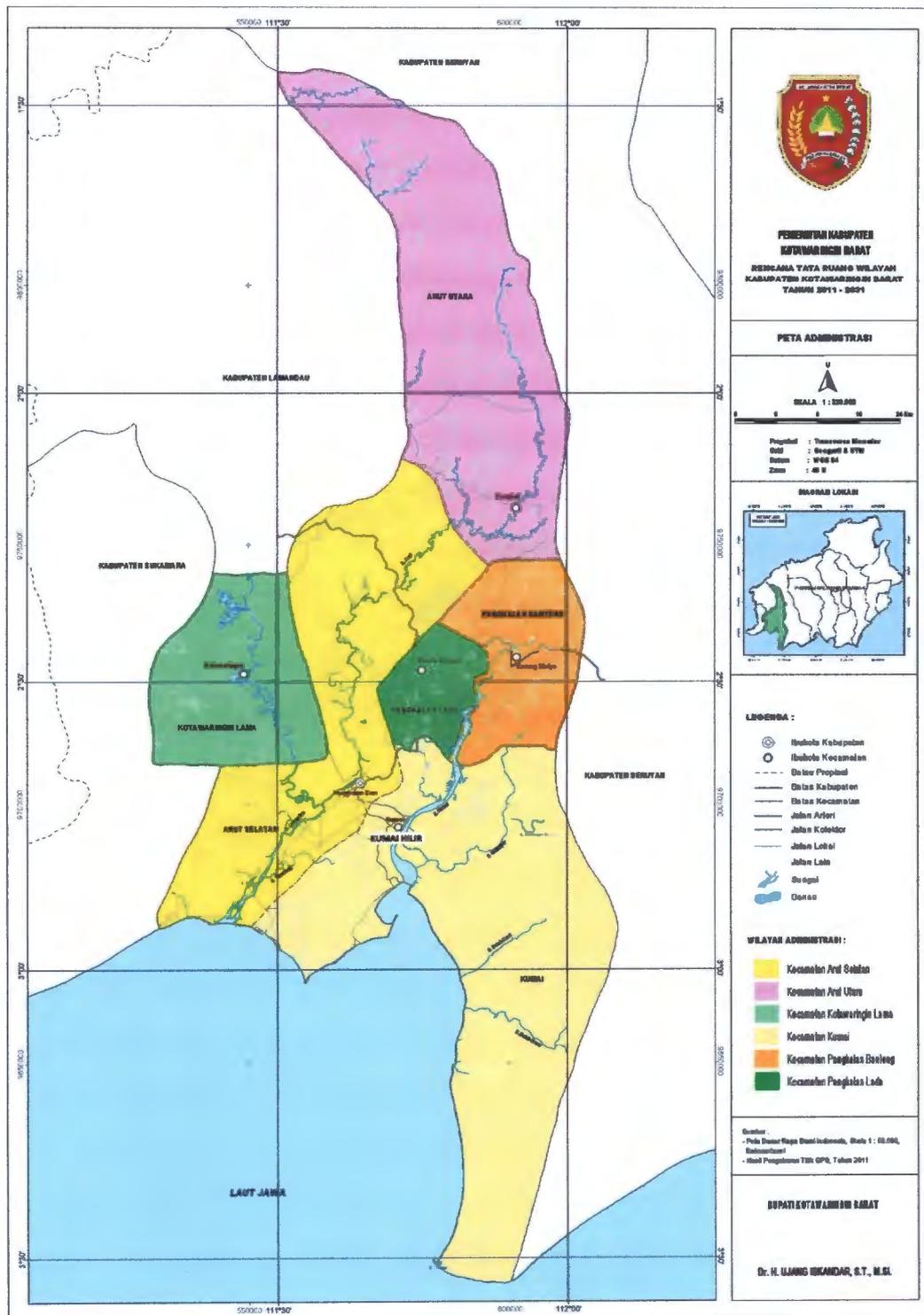
##### **A. Pedoman Telaah Dokumen:**

1. Rujukan peraturan pusat, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan pusat
2. Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Kotawaringin Barat
3. Dokumen Anggaran Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2013 (Satuan Kerja Perangkat Daerah Kelurahan Kumai Hilir adalah Kecamatan Kumai)
4. Dokumentasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

##### **B. Pedoman Observasi:**

1. Sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi kependudukan
2. Sikap aparatur terhadap pelayanan administrasi kependudukan
3. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan
4. Kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat penerimaan masyarakat.

Lampiran 5. Peta Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat



## Lampiran 6. S.E. Mendagri No. 470/327/SJ



**MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

Jakarta, 17 Januari 2014

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nomor : 470/327/SJ<br/>Sifat : Sangat Segera<br/>Lampiran : 1 (satu) berkas<br/>Hal : <b>Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</b></p> | <p>Kepada<br/>Yth. 1. Gubernur<br/>2. Bupati/Walikota<br/>di -<br/><b><u>SELURUH INDONESIA</u></b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**SURAT EDARAN**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional, dengan hormat disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tersebut, maka terdapat beberapa perubahan yang cukup mendasar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang perlu dipahami dan diimplementasikan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta perlu disosialisasikan kepada semua lapisan masyarakat.
2. Perubahan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, antara lain :
  - a. **Masa Berlaku KTP-el**  
Masa berlaku KTP-el yang semula 5 (lima) tahun diubah menjadi **berlaku seumur hidup** sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP-el, antara lain perubahan status, perubahan nama, perubahan alamat, penambahan gelar, perubahan jenis kelamin, **baik yang sudah diterbitkan maupun yang akan diterbitkan.**
  - b. **Stelsel Aktif**  
Dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, semula yang diwajibkan aktif adalah penduduk **diubah** menjadi, **yang aktif adalah Pemerintah melalui Petugas dengan pola jemput bola atau pelayanan keliling.**

**c. Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el**

Pencetakan dokumen/personalisasi KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta, **pada tahun 2014 dan seterusnya diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota**, sesuai dengan amanat Pasal 8 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

**d. Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri**

Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, **merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan** : alokasi anggaran (**termasuk untuk perhitungan DAU**), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal.

**e. Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi Batas Waktu 1 (satu) Tahun**

Semula penerbitan Akta Kelahiran tersebut memerlukan penetapan Pengadilan Negeri, **diubah dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota**. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.

**f. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil**

Yang semula dilaksanakan di tempat terjadinya Peristiwa Penting, **diubah menjadi penerbitannya di tempat domisili penduduk**. Perubahan norma ini sangat memudahkan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu mengurus akta-akta pencatatan sipil di tempat terjadinya peristiwa, tetapi cukup mengurus di domisilinya saja.

**g. Pencatatan Kematian**

Pelaporan pencatatan kematian yang semula menjadi kewajiban penduduk, **diubah menjadi kewajiban RT atau nama lain untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada Instansi Pelaksana**. Pelaporan tersebut dilakukan secara berjenjang melalui RW atau nama lain, Desa/Kelurahan dan Kecamatan.

**h. Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)**

Larangan untuk tidak dipungut biaya (gratis), semula hanya untuk penerbitan KTP-el, **diubah** menjadi gratis untuk penerbitan semua dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain).

**i. Pendanaan**

Pendanaan untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam APBN dan dimulai pada APBN-P Tahun Anggaran 2014, dengan demikian berarti sebelum tersedia APBN-P tahun 2014, pendanaannya masih tetap menggunakan APBD.

Perlu kami sampaikan bahwa penyediaan APBN-P tahun 2014 untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan di provinsi dan kabupaten/kota sedang dalam proses.

**j. Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural pada Unit Kerja Administrasi Kependudukan**

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan memaksimalkan pelaksanaan stelsel aktif bagi Pemerintah melalui Petugas dalam rangka pelayanan keliling, maka berdasarkan Pasal 83A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pengangkatan dan pemberhentian Pejabat Struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan diatur sebagai berikut :

- 1) Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Provinsi, diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Gubernur.
- 2) Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Bupati/Walikota melalui Gubernur.
- 3) Penilaian kinerja Pejabat Struktural tersebut dilakukan secara periodik oleh Menteri Dalam Negeri.

Peraturan Pemerintah yang mengatur lebih lanjut tentang proses pengangkatan dan pemberhentian tersebut sedang dalam proses.

3. Perubahan utama yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013, antara lain adalah **KTP Non Elektronik (KTP biasa)**, yang sebelumnya berlaku sampai tanggal 31 Desember 2013, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 **diperpanjang masa berlakunya sampai dengan tanggal 31 Desember 2014** dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013. Pertimbangan utama perpanjangan masa berlaku KTP Non Elektronik tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sampai akhir tahun 2013, dari 191 juta Penduduk yang berpotensi memiliki KTP-el, masih terdapat sekitar 19 juta Penduduk yang belum memungkinkan untuk memperoleh KTP-el sampai akhir 2013.
- b. Pelaksanaan pencetakan KTP-el pada tahun 2014 diserahkan kepada kabupaten/kota sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013, sedangkan anggaran untuk pencetakan KTP-el tersebut dibebankan pada APBN-P tahun 2014, yang diperkirakan baru akan tersedia pada pertengahan tahun 2014.
- c. **Apabila masa berlaku KTP Non Elektronik tidak diperpanjang, maka sejumlah sekitar 19 juta Penduduk tidak memiliki kartu identitas, karena di satu pihak KTP Non Elektronik tidak berlaku lagi, di pihak lain KTP-el belum dimungkinkan untuk didapatkannya.**
- d. Berdasarkan Pasal 150 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilu Anggota DPR, DPD dan DPRD, mengamanatkan Pemilih yang tidak terdaftar dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) atau Daftar Pemilih Tambahan, dapat ikut memilih dengan menggunakan **Kartu Tanda Penduduk** (KTP-el atau KTP Non Elektronik) atau Paspor. Dengan adanya perpanjangan masa berlaku KTP Non Elektronik, juga dimaksudkan untuk **mengantisipasi agar semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih bisa menggunakan hak pilihnya walaupun tidak tercantum dalam DPT.**

Copy Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013, terlampir.

Demikian disampaikan untuk dipedomani dan terima kasih.



**Tembusan Yth :**

1. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia;
2. Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Republik Indonesia;
3. Menteri Keuangan Republik Indonesia;
4. Menteri PPN/Kepala Bappenas;
5. Kepala BPKP;
6. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri;
7. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
8. Direktur Jenderal Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri;
9. Kepala Dinas Kependudukan Provinsi seluruh Indonesia;
10. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota seluruh Indonesia.

4

## Lampiran 7. S.E. Mendagri No. 900/326/SJ



**MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

Jakarta, 17 Januari 2014

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nomor : 900/326/SJ<br/>Sifat : Sangat Segera<br/>Lampiran :<br/>Hal : <b>Larangan Pungutan Uang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan</b></p> | <p>Kepada<br/>Yth. 1. Gubernur<br/>2. Bupati/Walikota<br/>di -<br/><b><u>SELURUH INDONESIA</u></b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**SURAT EDARAN**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilu serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilu Anggota DPR, DPD dan DPRD, dengan ini diminta perhatian Saudara sebagai berikut :

1. Berdasarkan Pasal 126 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011, antara lain mengamanatkan bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas, wewenang dan kewajiban Penyelenggara Pemilu, Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan bantuan dan fasilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Berdasarkan kesepakatan Pemerintah dengan Komisi Pemilihan Umum pada tanggal 28 Agustus 2012, antara lain disepakati bahwa apabila Pihak KPU memerlukan bantuan dan fasilitasi dari Pihak Pemerintah, maka KPU harus mengajukan permintaan tertulis kepada Pemerintah.
3. KPU melalui surat Nomor : 617/KPU/IX/2013 tanggal 6 September 2013, telah meminta bantuan kepada Kementerian Dalam Negeri untuk menyandingkan DP4 dengan DPSHP.
4. Menteri Dalam Negeri melalui Surat Nomor : 270/12021/DUKCAPIL tanggal 6 November 2013, Hal Dukungan Kepada KPU Kabupaten/Kota, telah meminta Pemerintah Daerah melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membantu KPU Kabupaten/Kota dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan DPT terutama yang berkaitan dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pada intinya, bagi data Pemilih dari DPT yang telah diyakini kebenarannya tetapi belum memiliki NIK agar dibantu penerbitan NIK-nya.

5. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, perlu kami ingatkan bahwa :
  - a. NIK hanya dapat diberikan apabila data penduduk yang bersangkutan telah diyakini kebenarannya dan diproses sesuai dengan prosedur.
  - b. Dalam penerbitan NIK untuk semua keperluan termasuk untuk kebutuhan DPT, **tidak diperkenankan memungut biaya.**
6. Larangan pemungutan biaya telah dipertegas dan diperluas melalui amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang melarang pemungutan biaya untuk semua pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan. Dengan demikian apabila masih ada pihak-pihak atau oknum yang masih memungut biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan, berarti melanggar ketentuan Undang-Undang.
7. Berkenaan dengan hal tersebut, kami minta kepada para Bupati/Walikota untuk mengantisipasi agar Unit Kerja yang menyelenggarakan administrasi kependudukan, dalam memberikan pelayanan termasuk dalam membantu KPU Kabupaten/Kota menerbitkan NIK terhadap data DPT Pemilu 2014, tidak melakukan pemungutan/pemintaan dana dari pihak KPU.

Demikian disampaikan untuk dipedomani dan terima kasih.



**Tembusan Yth :**

1. Bapak Presiden Republik Indonesia (sebagai laporan);
2. Bapak Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Ketua DPR-RI;
4. Ketua DPD-RI;
5. Ketua Komisi II DPR-RI;
6. Ketua Komite I DPD-RI;
7. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia;
8. Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan;
9. Jaksa Agung RI;
10. Kepala BPKP;
11. Ketua KPU;
12. Ketua Bawaslu;
13. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri;
14. Kepala Dinas Kependudukan Provinsi seluruh Indonesia;
15. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota seluruh Indonesia.
16. Ketua KPU Provinsi seluruh Indonesia;
17. Ketua KPU Kabupaten/Kota seluruh Indonesia

## Lampiran 8. Perda Kab. Kotawaringin Barat No. 1 Tahun 2010

**PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT****PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT****NOMOR 1 TAHUN 2010****TENTANG****PEDOMAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta dalam rangka pemberian perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat yangmana hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk sehingga perlu diatur Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotawaringin Barat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);
5. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3050);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3730);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

16. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Kotawaringin Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2008 Nomor 14);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 18 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2008 Nomor 18, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 3).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**dan**

**BUPATI KOTAWARINGIN BARAT**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kotawaringin Barat;
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat;
3. Bupati adalah Bupati Kotawaringin Barat;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
5. Instansi Pelaksana adalah perangkat Pemerintah Kabupaten yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan;
6. UPTD Instansi Pelaksana adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan Pencatatan Sipil dengan kewenangan menerbitkan akta;

- 3 -

7. Kantor Urusan Agama Kecamatan, yang selanjutnya disingkat KUAKec adalah satuan kerja pada Kantor Departemen Agama Kabupaten yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama Islam;
8. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Petugas Registrasi adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/ kelurahan;
10. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten;
11. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dalam wilayah kerja Kecamatan;
12. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat;
13. Rukun Tetangga dan Rukun Warga, yang selanjutnya disingkat RT dan RW adalah lembaga masyarakat yang dibentuk oleh masyarakat, diakui dan dibina oleh pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan di kelurahan/ desa;
14. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain;
15. Penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat, yang selanjutnya disebut Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Kabupaten Kotawaringin Barat;
16. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia;
17. Orang Asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia;
18. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
19. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/ atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
20. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan;

21. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/ atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap;
22. Nomor Induk Kependudukan, yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia;
23. Kartu Keluarga, yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga;
24. Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
25. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana;
26. Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa adalah pernyataan dan pelaksanaan hubungan pribadi dengan Tuhan Yang Maha Esa berdasarkan keyakinan yang diwujudkan dengan perilaku ketaqwaan dan peribadatan terhadap Tuhan Yang Maha Esa serta pengamatan budi luhur yang ajarannya bersumber dari kearifan lokal bangsa Indonesia;
27. Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, yang selanjutnya disebut Penghayat Kepercayaan adalah setiap orang yang mengakui dan meyakini nilai-nilai penghayatan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
28. Surat Perkawinan Penghayat Kepercayaan adalah bukti terjadinya perkawinan Penghayat Kepercayaan yang dibuat, ditandatangani dan disahkan oleh Pemuka Penghayat Kepercayaan;
29. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.
30. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yang 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;
31. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya;
32. Dokumen Identitas Lainnya adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Departemen/ Lembaga Pemerintah Non Departemen atau Badan Hukum Publik dan Badan Hukum Privat yang terkait dengan identitas penduduk, selain Dokumen Kependudukan;
33. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;

34. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal menetap di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
35. Database Kependudukan adalah kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data;
36. Hak Akses adalah hak yang diberikan oleh Menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri kepada petugas yang ada pada Penyelenggara dan Instansi pelaksana untuk dapat mengakses database kependudukan sesuai dengan izin yang diberikan;
37. Pengguna Data Pribadi Kependudukan adalah instansi pemerintah dan swasta yang membutuhkan informasi data sesuai dengan bidangnya;
38. Penyidik Pegawai Negeri Sipil adalah Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah;
39. Penyidikan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil untuk mencari serta mengumpulkan bukti, yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana yang terjadi serta menemukan tersangkanya.

## **BAB II**

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENDUDUK**

#### **Pasal 2**

Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

- a. dokumen kependudukan;
- b. pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- c. perlindungan atas data pribadi;
- d. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/ atau keluarga; dan
- f. ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana.

#### **Pasal 3**

- (1) Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (2) Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) wajib dibawa oleh penduduk pemegang dokumen yang bersangkutan setiap saat meninggalkan rumah.

### **BAB III PENYELENGGARAAN KEWENANGAN**

#### **Bagian Kesatu**

##### **Umum**

##### **Pasal 4**

Urusan administrasi kependudukan di daerah diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten dengan pelaksanaan pelayanan administrasi yang mengutamakan pelayanan prima yaitu sederhana, singkat dan jelas biayanya.

#### **Bagian Kedua**

##### **Pemerintah Kabupaten**

##### **Pasal 5**

Pemerintah Kabupaten mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan Bupati dengan kewenangan meliputi :

- a. koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- b. pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
- c. pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- e. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;
- f. penugasan desa untuk menyelenggarakan sebagian administrasi kependudukan;
- g. pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah;
- h. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

#### **Bagian Ketiga**

##### **Instansi Pelaksana**

##### **Pasal 6**

Instansi Pelaksana di daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

**Pasal 7**

- (1) Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi :
  - a. mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
  - b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
  - c. menerbitkan dokumen kependudukan;
  - d. mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
  - e. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
  - f. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (2) Dikecualikan terhadap kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam pada tingkat kecamatan karena dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA/Kec.
- (3) Pelayanan pencatatan sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPTD Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil.
- (4) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk persyaratan dan tata cara pencatatan peristiwa penting bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

**Pasal 8**

Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewenangan yang meliputi :

- a. memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk;
- b. memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan;
- c. memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan; dan
- d. mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan.

**Pasal 9**

Selain kewenangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, dalam melaksanakan ketentuan mengenai administrasi kependudukan, Instansi Pelaksana berwenang :

- a. melakukan koordinasi dengan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Pengadilan Agama berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam yang dilakukan oleh KUA/Kec;

- b. melakukan supervisi bersama dengan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Pengadilan Agama mengenai pelaporan pencatatan sebagaimana dimaksud pada huruf a dalam rangka pembangunan database kependudukan.

#### **Pasal 10**

Dalam melaksanakan ketentuan mengenai administrasi kependudukan, Instansi Pelaksana mempunyai tugas :

- a. menyediakan dan menyerahkan blangko dokumen kependudukan dan formulir untuk pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan;
- b. meminta laporan pelaksanaan tugas, kewajiban dan kewenangan UPTD Instansi Pelaksana yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan sipil;
- c. melakukan pembinaan, pembimbingan dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas, kewajiban dan kewenangan UPTD Instansi Pelaksana;
- d. melakukan pembinaan, pembimbingan dan supervisi terhadap penugasan kepada desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf f.

#### **Pasal 11**

Dalam melaksanakan wewenang dan tugas mengenai administrasi kependudukan, Instansi Pelaksana :

- a. melakukan koordinasi dengan Kantor Departemen Agama Kabupaten dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPTD Instansi Pelaksana;
- b. melakukan koordinasi dengan instansi terkait kabupaten dalam penertiban pelayanan administrasi kependudukan;
- c. meminta dan menerima data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia di luar negeri melalui Bupati; dan
- d. melakukan koordinasi penyajian data dengan instansi terkait.

### **Bagian Keempat**

#### **UPTD Instansi Pelaksana**

#### **Pasal 12**

- (1) Pembentukan UPTD Instansi Pelaksana diprioritaskan pada kecamatan yang :
  - a. kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum dan sangat terbatas akses pelayanan publik; dan/ atau
  - b. memerlukan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.
- (2) UPTD Instansi Pelaksana dibentuk dengan Peraturan Daerah.

#### **Pasal 13**

Wilayah kerja UPTD Instansi Pelaksana dapat meliputi 1 (satu) kecamatan atau lebih yang secara geografis berdekatan.

**Pasal 14**

- (1) UPTD Instansi Pelaksana berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana.
- (2) UPTD Instansi Pelaksana mempunyai tugas melakukan pelayanan pencatatan sipil, yang meliputi :
  - a. kelahiran;
  - b. kematian;
  - c. lahir mati;
  - d. perkawinan;
  - e. perceraian;
  - f. pengakuan anak;
  - g. pengesahan anak;
  - h. pengangkatan anak;
  - i. perubahan nama;
  - j. perubahan status kewarganegaraan;
  - k. pembatalan perkawinan;
  - l. pembatalan perceraian; dan
  - m. peristiwa penting lainnya.
- (3) Pelaksanaan tugas pelayanan pencatatan sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal UPTD Instansi Pelaksanaan belum dapat dibentuk maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan).

**Bagian Kelima****Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi****Pasal 15**

Pejabat Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan melakukan verifikasi kebenaran data, melakukan pembuktian pencatatan atas nama jabatannya, mencatat data dalam register akta Pencatatan Sipil, menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil, dan membuat catatan pinggir pada akta-akta Pencatatan Sipil.

**Pasal 16**

Petugas Registrasi membantu Kepala Desa atau Lurah dan Instansi Pelaksana dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

## **BAB IV**

### **PENDAFTARAN PENDUDUK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Nomor Induk Kependudukan (NIK)**

##### **Pasal 17**

- (1) Setiap penduduk wajib memiliki NIK.
- (2) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
- (3) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.
- (4) Persyaratan, tatacara dan ruang lingkup penerbitan dokumen identitas lainnya serta pencantuman NIK berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

#### **Bagian Kedua**

#### **Pendaftaran Peristiwa Kependudukan**

##### **Paragraf 1**

##### **Perubahan Alamat**

##### **Pasal 18**

- (1) Dalam hal terjadi perubahan alamat penduduk, Instansi Pelaksana wajib menyelenggarakan penerbitan perubahan dokumen pendaftaran penduduk.
- (2) Persyaratan dan tatacara penerbitan perubahan dokumen pendaftaran penduduk berpedoman pada Peraturan Menteri.

##### **Paragraf 2**

##### **Pindah Datang Penduduk**

##### **dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia**

##### **Pasal 19**

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia yang pindah ke daerah lain wajib melapor kepada Instansi Pelaksana untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah.
- (2) Pindah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berdomisilinya Penduduk di alamat yang baru untuk waktu lebih dari 1 (satu) tahun atau berdasarkan kebutuhan yang bersangkutan untuk waktu yang kurang dari 1 (satu) tahun.

**Pasal 20**

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia yang datang ke daerah wajib melapor kepada Instansi Pelaksana dengan membawa Surat Keterangan Pindah dari daerah asal agar dapat diterbitkan Surat Keterangan Pindah Datang.
- (2) Surat Keterangan Pindah Datang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar perubahan atau penerbitan KK dan KTP bagi Penduduk Warga Negara Indonesia yang bersangkutan.
- (3) Penduduk Warga Negara Indonesia yang datang ke daerah dan tidak dapat menunjukkan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal, hanya dapat diberikan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) yang berlaku selama 6 (enam) bulan.

**Pasal 21**

Instansi Pelaksana wajib menyelenggarakan pendaftaran pindah datang Penduduk Warga Negara Indonesia yang bertransmigrasi.

**Pasal 22**

- (1) Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang pindah ke daerah lain wajib melaporkan rencana kepindahannya kepada Instansi Pelaksana.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mendaftarkan dan menerbitkan Surat Keterangan Pindah Datang.

**Pasal 23**

- (1) Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang datang ke daerah wajib melaporkan kedatangan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterbitkan Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal.
- (2) Surat Keterangan Pindah Datang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar perubahan atau penerbitan KK, KTP atau Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing yang bersangkutan.

**Paragraf 3****Pindah Datang Antarnegara****Pasal 24**

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia yang pindah ke luar negeri wajib melaporkan rencana kepindahannya kepada Instansi Pelaksana.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mendaftarkan dan menerbitkan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri.

**Pasal 25**

- (1) Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri wajib melaporkan

kedatangannya kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 (empat belas) hari sejak tanggal kedatangan.

- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mendaftarkan dan menerbitkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri sebagai dasar penerbitan KK dan KTP.

### **Bagian Ketiga**

#### **Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan**

##### **Pasal 26**

- (1) Instansi Pelaksana wajib melakukan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan yang meliputi :
  - a. penduduk korban bencana alam;
  - b. penduduk korban bencana sosial;
  - c. orang terlantar;
  - d. komunitas terpencil.
- (2) Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dapat dilakukan di tempat sementara.
- (3) Hasil pendataan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Keterangan Kependudukan untuk penduduk rentan administrasi kependudukan.
- (4) Persyaratan dan tatacara pendataan penduduk rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Peraturan Presiden.

### **Bagian Keempat**

#### **Pelaporan Penduduk Yang Tidak Mampu Mendaftarkan Sendiri**

##### **Pasal 27**

- (1) Penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan kepada orang lain.
- (2) Ketentuan mengenai pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Peraturan Presiden.

## BAB V

### PENCATATAN SIPIL

#### Bagian Kesatu Pencatatan Kelahiran

##### Paragraf 1 Pencatatan Kelahiran di daerah, di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan di atas Kapal Laut atau Pesawat Terbang

###### Pasal 28

- (1) Setiap kelahiran di daerah wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- (2) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
- (3) Kutipan Akta Kelahiran yang pelaporannya dilakukan tepat waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dikenakan biaya.

###### Pasal 29

- (1) Pencatatan Kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada pelaporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.
- (2) Kutipan Akta Kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Instansi Pelaksana.

###### Pasal 30

- (1) Kelahiran Warga Negara Indonesia di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang telah dicatat oleh instansi yang berwenang di negara setempat dan/ atau Perwakilan Republik Indonesia, maka pencatatan kelahiran tersebut wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Warga Negara Indonesia yang bersangkutan kembali ke daerah dengan membawa kutipan akta kelahiran.
- (2) Pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), direkam dalam database kependudukan dan diterbitkan *tanda bukti pelaporan kelahiran di luar negeri*.

**Pasal 31**

- (1) Kelahiran Warga Negara Indonesia di atas kapal laut atau pesawat terbang dengan tujuan/ singgah ke daerah wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana berdasarkan keterangan kelahiran dari nahkoda kapal laut atau kapten pesawat terbang.
- (2) Dalam hal tempat tujuan atau tempat singgah kapal laut atau pesawat terbang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka berlaku ketentuan yang sama sebagaimana diatur dalam pasal 30.

**Pasal 32**

Persyaratan dan tatacara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 28, 29, 30 dan 31 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Paragraf 2****Pencatatan Kelahiran Yang Melampaui Batas Waktu****Pasal 33**

- (1) Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana.
- (2) Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.
- (3) Persyaratan dan tatacara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Kedua****Pencatatan Lahir Mati****Pasal 34**

- (1) Setiap lahir mati wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati, untuk diterbitkan Surat Keterangan Lahir Mati.
- (2) Persyaratan dan tatacara pencatatan lahir mati berpedoman pada Peraturan Presiden.

### **Bagian Ketiga** **Pencatatan Perkawinan**

#### **Pasal 35**

- (1) Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan di daerah wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan.
- (2) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Perkawinan dan menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan.
- (3) Kutipan Akta Perkawinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) masing-masing diberikan kepada suami dan isteri.
- (4) Dikecualikan dari ketentuan ayat (1) yaitu khusus bagi penduduk yang beragama Islam pelaporan perkawinan disampaikan kepada KUAKec.
- (5) Hasil pencatatan data perkawinan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang disampaikan oleh KUAKec kepada Instansi Pelaksana tidak memerlukan penerbitan kutipan akta pencatatan sipil.
- (6) Pada tingkat Kecamatan, laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada UPTD Instansi Pelaksana.

#### **Pasal 36**

Pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 berlaku pula bagi :

- a. perkawinan yang ditetapkan oleh pengadilan; dan
- b. perkawinan Warga Negara Asing yang dilakukan di daerah atas permintaan Warga Negara Asing yang bersangkutan.

#### **Pasal 37**

Dalam hal perkawinan tidak dapat dibuktikan dengan akta Perkawinan, pencatatan perkawinan dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan.

#### **Pasal 38**

- (1) Penduduk yang berstatus Warga Negara Indonesia yang melakukan perkawinan di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan telah dicatat oleh instansi yang berwenang di negara setempat dan/ atau Perwakilan Republik Indonesia, maka pencatatan perkawinan tersebut wajib dilaporkan penduduk yang bersangkutan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penduduk yang bersangkutan kembali ke daerah dengan membawa Kutipan Akta Perkawinan.
- (2) Pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), direkam dalam database kependudukan dan diterbitkan *tanda bukti pelaporan perkawinan di luar negeri*.

### **Pasal 39**

Persyaratan dan tatacara pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 35, 36, 37 dan 38 berpedoman pada Peraturan Presiden

### **Bagian Keempat Pencatatan Pembatalan Perkawinan**

#### **Pasal 40**

- (1) Pembatalan perkawinan wajib dilaporkan oleh penduduk yang mengalami pembatalan perkawinan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah putusan pengadilan tentang pembatalan perkawinan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.
- (2) Instansi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencabut Kutipan Akta Perkawinan dari kepemilikan subyek akta dan mengeluarkan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan.
- (3) Persyaratan dan tata cara pencatatan pembatalan perkawinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berpedoman pada Peraturan Presiden.

### **Bagian Kelima Pencatatan Perceraian**

#### **Pasal 41**

- (1) Perceraian wajib dilaporkan oleh yang bersangkutan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 40 (empat puluh) hari setelah putusan pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Perceraian dan menerbitkan Kutipan Akta Perceraian.

#### **Pasal 42**

- (1) Penduduk yang berstatus Warga Negara Indonesia yang melakukan Perceraian di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan telah dicatat oleh instansi yang berwenang di negara setempat dan/ atau Perwakilan Republik Indonesia, maka pencatatan perceraian tersebut wajib dilaporkan penduduk yang bersangkutan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penduduk yang bersangkutan kembali ke daerah dengan membawa Kutipan Akta Perceraian.
- (2) Pencatatan Perceraian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) direkam pada database kependudukan dan diterbitkan *tanda bukti pelaporan perceraian di luar negeri*.

**Pasal 43**

Persyaratan dan tata cara pencatatan perceraian sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 dan 42 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Keenam  
Pembatalan Perceraian****Pasal 44**

- (1) Pembatalan perceraian bagi penduduk wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah putusan pengadilan tentang pembatalan perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mencabut Kutipan Akta Perceraian dari kepemilikan subyek akta dan mengeluarkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian.
- (3) Persyaratan dan tata cara pencatatan pembatalan perceraian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Ketujuh  
Pencatatan Kematian****Pasal 45**

- (1) Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian.
- (2) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian.
- (3) Pencatatan kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan Surat Keterangan Kematian dari pihak yang berwenang.
- (4) Dalam hal terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Pejabat Pencatatan Sipil baru dilakukan setelah adanya penetapan Pengadilan Negeri.
- (5) Dalam hal terjadi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, Instansi Pelaksana melakukan pencatatan kematian berdasarkan keterangan dari kepolisian.

**Pasal 46**

Persyaratan dan tatacara pencatatan kematian sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 dan pencatatan kematian di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Kedelapan**  
**Pencatatan Pengangkatan Anak,**  
**Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak**

**Paragraf 1**  
**Pencatatan Pengangkatan Anak**

**Pasal 47**

- (1) Pencatatan pengangkatan anak dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan di tempat tinggal pemohon.
- (2) Pencatatan pengangkatan anak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya salinan penetapan pengadilan oleh penduduk.
- (3) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran.

**Pasal 48**

- (1) Pengangkatan anak Warga Negara Asing yang dilakukan oleh Warga Negara Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan telah dicatat oleh instansi yang berwenang di negara setempat dan/ atau Perwakilan Republik Indonesia, maka wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak yang bersangkutan kembali ke daerah.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mengukuhkan Surat Keterangan Pengangkatan Anak.

**Pasal 49**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pengangkatan anak sebagaimana dimaksud dalam pasal 47 dan 48 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Paragraf 2**  
**Pencatatan Pengakuan Anak**

**Pasal 50**

- (1) Pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Pengakuan Anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang bersangkutan.
- (2) Kewajiban melaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi orang tua yang agamanya tidak membenarkan pengakuan anak yang lahir di luar hubungan perkawinan yang sah.

- (3) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Pengakuan Anak dan menerbitkan Kutipan Akta Pengakuan Anak.

#### **Pasal 51**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pengakuan anak sebagaimana dimaksud dalam pasal 50 berpedoman pada Peraturan Presiden.

#### **Paragraf 3**

#### **Pencatatan Pengesahan Anak**

#### **Pasal 52**

- (1) Setiap pengesahan anak wajib dilaporkan oleh orangtua kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan.
- (2) Kewajiban melaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi orang tua yang agamanya tidak membenarkan pengesahan anak yang lahir di luar hubungan perkawinan yang sah.
- (3) Berdasarkan pelaporan pengesahan anak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada akta Kelahiran.

#### **Pasal 53**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pengesahan anak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 berpedoman pada Peraturan Presiden.

#### **Bagian Kesembilan**

#### **Pencatatan Perubahan Nama dan Perubahan Status Kewarganegaraan**

#### **Paragraf 1**

#### **Pencatatan Perubahan Nama**

#### **Pasal 54**

- (1) Pencatatan perubahan nama dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri tempat pemohon.
- (2) Perubahan nama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya salinan penetapan Pengadilan Negeri oleh penduduk.
- (3) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.

**Pasal 55**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pengesahan anak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Paragraf 2****Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan****Pasal 56**

- (1) Perubahan status kewarganegaraan dari Warga Negara Asing menjadi Warga Negara Indonesia wajib dilaporkan oleh penduduk yang bersangkutan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Berita Acara Pengucapan Sumpah atau Pernyataan Janji Setia oleh Pejabat.
- (2) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.

**Pasal 57**

Persyaratan dan tatacara pencatatan perubahan status kewarganegaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 56 dan pelepasan kewarganegaraan Indonesia berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Kesepuluh****Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya****Pasal 58**

- (1) Pencatatan peristiwa penting lainnya dilakukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil atas permintaan penduduk yang bersangkutan setelah adanya penetapan pengadilan negeri yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.
- (2) Pencatatan peristiwa penting lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya salinan penetapan pengadilan.
- (3) Persyaratan dan tatacara pencatatan peristiwa penting lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Bagian Kesebelas****Pelaporan Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri****Pasal 59**

- (1) Penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa penting yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan kepada orang lain.
- (2) Persyaratan dan tatacara pelaporan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Peraturan Presiden.

**BAB VI****DATA DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN****Bagian Kesatu****Data Kependudukan****Pasal 60**

- (1) Data kependudukan terdiri atas data perseorangan dan/ atau data agregat penduduk.
- (2) Data perseorangan meliputi :
  - a. nomor KK;
  - b. NIK;
  - c. nama lengkap;
  - d. jenis kelamin;
  - e. tempat lahir;
  - f. tanggal/bulan/tahun lahir;
  - g. golongan darah;
  - h. agama/kepercayaan;
  - i. status perkawinan;
  - j. status hubungan dalam keluarga;
  - k. cacat fisik dan/atau mental;
  - l. pendidikan terakhir;
  - m. jenis pekerjaan;
  - n. NIK ibu kandung;
  - o. nama ibu kandung;
  - p. NIK ayah;
  - q. nama ayah;
  - r. alamat sebelumnya;
  - s. alamat sekarang;
  - t. kepemilikan akta kelahiran/surat kenal lahir;
  - u. nomor akta kelahiran/nomor surat kenal lahir;
  - v. kepemilikan akta perkawinan/buku nikah;
  - w. nomor akta perkawinan/buku nikah;
  - x. tanggal perkawinan;
  - y. kepemilikan akta perceraian;
  - z. nomor akta perceraian/surat cerai;
  - aa. tanggal perceraian.

- (3) Data agregat meliputi himpunan data perseorangan yang berupa data kuantitatif dan data kualitatif.

**Bagian Kedua**  
**Dokumen Kependudukan**

**Paragraf 1**  
**Umum**

**Pasal 61**

- (1) Dokumen kependudukan meliputi :
- a. Biodata penduduk;
  - b. KK;
  - c. KTP;
  - d. Surat Keterangan Kependudukan; dan
  - e. Akta Pencatatan Sipil.
- (2) Surat keterangan kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi :
- a. Surat Keterangan Pindah;
  - b. Surat Keterangan Pindah Datang;
  - c. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri;
  - d. Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri;
  - e. Surat Keterangan Identitas Penduduk;
  - f. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara;
  - g. Surat Keterangan Tinggal Sementara;
  - h. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
  - i. Surat Keterangan Kelahiran;
  - j. Surat Keterangan Lahir Mati;
  - k. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
  - l. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
  - m. Surat Keterangan Kematian;
  - n. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
  - o. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
  - p. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
  - q. Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
- (3) Biodata Penduduk, KK, KTP, Surat Keterangan Pindah Penduduk Warga Negara Indonesia antarkabupaten/ kota dalam satu provinsi dan antarprovinsi dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia antarkabupaten/kota dalam satu provinsi dan antarprovinsi dalam wilayah Negara Kesatuan Republik

Indonesia, Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Orang Asing dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing Tinggal Terbatas, Surat Keterangan Kelahiran untuk Orang Asing, Surat Keterangan Lahir Mati untuk Orang Asing, Surat Keterangan Kematian untuk Orang Asing, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas, diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana.

- (4) Surat Keterangan Pindah Penduduk Warga Negara Indonesia antarkecamatan di daerah, Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia antarkecamatan di daerah, dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Camat atas nama Kepala Instansi Pelaksana.
- (5) Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia dalam satu desa/ kelurahan, Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia antardesa/ kelurahan dalam satu kecamatan, Surat Keterangan Kelahiran untuk Warga Negara Indonesia, Surat Keterangan Lahir Mati untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Keterangan Kematian untuk Warga Negara Indonesia, dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Desa/ Lurah atas nama Kepala Instansi Pelaksana.

### **Paragraf 2**

#### **Biodata Penduduk**

#### **Pasal 62**

Biodata penduduk paling sedikit memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jatidiri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami.

### **Paragraf 3**

#### **Kartu Keluarga (KK)**

#### **Pasal 63**

- (1) KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua.
- (2) Keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database Kependudukan
- (3) Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga.
- (4) KK diterbitkan dan diberikan oleh Kepala Instansi Pelaksana kepada penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.

- (5) KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan salah satu dasar penerbitan KTP.

#### **Pasal 64**

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK.
- (2) Perubahan susunan keluarga dalam KK wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.
- (3) Berdasarkan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Instansi Pelaksana mendaftarkan dan menerbitkan KK.

#### **Paragraf 4**

#### **Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

#### **Pasal 65**

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.
- (2) Orang Asing yang mengikuti status orangtuanya yang memiliki Izin Tinggal Tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP.
- (3) KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berlaku secara nasional.
- (4) Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku Kartu Tanda Penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 (empat belas) hari sejak masa berlakunya telah berakhir.
- (5) Penduduk yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk wajib membawa pada saat bepergian.
- (6) Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk.

#### **Pasal 66**

- (1) KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tandatangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.
- (2) Keterangan tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.
- (3) Dalam KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.
- (4) Masa berlaku KTP :
  - a. untuk penduduk Warga Negara Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun;

- b. untuk penduduk Orang Asing Tinggal Tetap disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap.
- (5) Penduduk yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun diberi KTP yang berlaku seumur hidup.

#### **Paragraf 5**

#### **Surat Keterangan Kependudukan**

#### **Pasal 67**

Surat Keterangan Kependudukan paling sedikit memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang.

#### **Paragraf 6**

#### **Akta Pencatatan Sipil**

#### **Pasal 68**

- (1) Akta Pencatatan Sipil terdiri atas :
- a. Register Akta Pencatatan Sipil; dan
  - b. Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
- (2) Akta Pencatatan Sipil berlaku selamanya.

#### **Pasal 69**

- (1) Register Akta Pencatatan Sipil memuat seluruh data peristiwa penting.
- (2) Data peristiwa penting yang berasal dari KUA/Kec diintegrasikan ke dalam database kependudukan dan tidak diterbitkan akta pencatatan sipil.
- (3) Register Akta Pencatatan Sipil disimpan dan dirawat oleh Instansi Pelaksana.
- (4) Register Akta Pencatatan Sipil memuat :
- a. Jenis peristiwa penting;
  - b. NIK dan status kewarganegaraan;
  - c. Nama orang yang mengalami peristiwa penting;
  - d. Nama dan identitas pelapor;
  - e. Tempat dan tanggal peristiwa;
  - f. Nama dan identitas saksi;
  - g. Tempat dan tanggal dikeluarkannya akta; dan
  - h. Nama dan tandatangan Pejabat yang berwenang.

#### **Pasal 70**

- (1) Kutipan Akta Pencatatan Sipil terdiri atas kutipan akta
- a. Kelahiran;

- b. Kematian;
  - c. Perkawinan;
  - d. Perceraian; dan
  - e. Pengakuan anak.
- (2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil memuat :
- a. Jenis peristiwa penting;
  - b. NIK dan status kewarganegaraan;
  - c. Nama orang yang mengalami peristiwa penting;
  - d. Tempat dan tanggal peristiwa;
  - e. Tempat dan tanggal dikeluarkannya akta;
  - f. Nama dan tandatangan Pejabat yang berwenang;
  - g. Pernyataan kesesuaian kutipan tersebut dengan data yang terdapat dalam Register Akta Pencatatan Sipil.

#### **Paragraf 7**

#### **Jangka Waktu Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil**

#### **Pasal 71**

- (1) Instansi Pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen kependudukan :
- a. KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - b. Surat Keterangan Pindah paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - c. Surat Keterangan Pindah Datang paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - d. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - e. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - f. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - g. Surat Keterangan Kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - h. Surat Keterangan Lahir Mati paling lambat 14 (empat belas) hari;
  - i. Surat Keterangan Kematian paling lambat 3 (tiga) hari;
  - j. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan paling lambat 7 (tujuh) hari; atau
  - k. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian paling lambat 7 (tujuh) hari; sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.
- (2) Pejabat Pencatatan Sipil wajib mencatat pada register akta Pencatatan Sipil dan menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**Paragraf 8****Pembetulan KTP dan Akta Pencatatan Sipil****Pasal 72**

- (1) Pembetulan KTP hanya dilakukan untuk KTP yang mengalami kesalahan tulis redaksional.
- (2) Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subyek KTP.
- (3) Pembetulan KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Instansi Pelaksana.

**Pasal 73**

- (1) Pembetulan akta pencatatan sipil hanya dilakukan untuk akta yang mengalami kesalahan tulis redaksional.
- (2) Pembetulan akta pencatatan sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subyek akta.
- (3) Pembetulan akta pencatatan sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil sesuai dengan kewenangannya.

**Pasal 74**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil sebagaimana dimaksud dalam pasal 73 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Paragraf 9****Pembatalan Akta Pencatatan Sipil****Pasal 75**

- (1) Pembatalan akta pencatatan sipil dilakukan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (2) Berdasarkan putusan pengadilan mengenai pembatalan akta sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada Register Akta dan mencabut kutipan akta-akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan dari kepemilikan subyek akta.

**Pasal 76**

Dalam hal wilayah hukum pengadilan yang memutus pembatalan akta berbeda, maka salinan keputusan pengadilan disampaikan kepada Instansi Pelaksana oleh pemohon atau pengadilan.

**Pasal 77**

Persyaratan dan tatacara pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil sebagaimana dimaksud dalam pasal 75 dan 76 berpedoman pada Peraturan Presiden.

**Paragraf 10****Spesifikasi dan Formulasi Kalimat****Pasal 78**

Spesifikasi dan formulasi kalimat dalam biodata penduduk, blangko KK, KTP, Surat Keterangan Kependudukan, register dan kutipan akta pencatatan sipil berpedoman pada Peraturan Presiden.

**BAB VII****PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL  
SAAT NEGARA DALAM KEADAAN DARURAT DAN LUAR BIASA****Pasal 79**

- (1) Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil saat negara dalam keadaan darurat dilakukan oleh otoritas pemerintahan yang menjabat pada saat itu.
- (2) Apabila keadaan sudah dinyatakan pulih, Instansi Pelaksana aktif mendata ulang dengan melakukan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

**Pasal 80**

- (1) Dalam hal terjadi keadaan luar biasa sebagai akibat bencana alam, Instansi Pelaksana wajib melakukan pendaftaran penduduk bagi pengungsi dan korban bencana alam.
- (2) Instansi Pelaksana menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas atau Surat Keterangan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas atau Surat Keterangan Pencatatan Sipil digunakan sebagai tanda bukti diri dan bahan pertimbangan untuk penerbitan dokumen kependudukan.
- (4) Persyaratan dan tatacara penerbitan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas atau Surat Keterangan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada Peraturan Menteri.

**BAB VIII**  
**SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)**

**Bagian Kesatu**

**Tujuan SIAK**

**Pasal 81**

Pengelolaan SIAK bertujuan :

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

**Bagian Kedua**

**Unsur SIAK**

**Pasal 82**

SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur :

- a. database;
- b. perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
- c. sumber daya manusia;
- d. pemegang hak akses;
- e. lokasi database;
- f. pengelolaan database;
- g. pemeliharaan database;
- h. pengamanan database;
- i. pengawasan database;
- j. data cadangan (back up data/ disaster recovery centre).

**Bagian Ketiga**

**Pembiayaan**

**Pasal 83**

- (1) Segala biaya yang diperlukan bagi pelaksanaan penyelenggaraan SIAK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- (2) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk membiayai penyelenggaraan SIAK sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.

- 30 -

- (3) Pembiayaan jaringan komunikasi data dalam pelaksanaan SIAK dari kecamatan ke kabupaten dan dari kabupaten ke provinsi merupakan beban Pemerintah Kabupaten.

## **BAB IX**

### **PERLINDUNGAN DATA PRIBADI PENDUDUK**

#### **Pasal 84**

- (1) Data pribadi penduduk yang harus dilindungi memuat :
  - a. Nomor KK;
  - b. NIK;
  - c. Tanggal / bulan / tahun lahir;
  - d. Keterangan tentang kecacatan fisik / atau mental;
  - e. NIK ibu kandung;
  - f. NIK ayah; dan
  - g. Beberapa isi catatan peristiwa penting.
- (2) Data Pribadi Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dijaga kebenarannya dan dilindungi kerahasiaannya oleh Penyelenggara di daerah (Pemerintah Kabupaten) dan Instansi Pelaksana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB X**

### **SANKSI ADMINISTRATIF**

#### **Pasal 85**

- (1) Setiap Penduduk dapat dikenakan sanksi administratif berupa denda administratif apabila melampaui batas waktu pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting dengan ketentuan :
  - a. Penduduk Warga Negara Indonesia paling banyak Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah); dan
  - b. Penduduk Orang Asing paling banyak Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah).
- (2) Dalam hal Pejabat pada Instansi Pelaksana melakukan tindakan atau sengaja melakukan tindakan yang memperlambat pengurusan Dokumen Kependudukan dalam batas waktu yang ditentukan dalam Undang-Undang/ Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi berupa denda paling banyak Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).
- (3) Pengenaan denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) harus memperhatikan penetapan denda administratif yang diatur dalam Peraturan Presiden.

**Pasal 86**

- (1) Setiap Penduduk yang berpergian tidak membawa KTP dapat dikenakan denda administratif paling banyak Rp.50.000,00 (lima puluh ribu rupiah).
- (2) Setiap Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas yang berpergian tidak membawa Surat Keterangan Tempat Tinggal dikenai denda administratif dapat dikenakan denda administratif paling banyak Rp.100.000,00 (seratus ribu rupiah).

**Pasal 87**

Dalam hal penduduk Warga Negara Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pasal 85 ayat (1) huruf a dan orang asing sebagaimana dimaksud dalam pasal 85 ayat (1) huruf b tidak bersedia membayar denda administratif yang telah ditetapkan, Pemerintah Kabupaten dapat melakukan pencabutan dan/ atau pembatalan akta pencatatan sipil dan dokumen kependudukan yang bersangkutan.

**BAB XI****KETENTUAN PIDANA****Pasal 88**

- (1) Setiap orang diancam pidana denda paling banyak Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) atau pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan apabila :
  - a. dengan sengaja memalsukan surat dan/ atau dokumen kepada Instansi Pelaksana dalam melaporkan peristiwa kependudukan dan/ atau peristiwa penting;
  - b. tanpa hak dengan sengaja mengubah, menambah atau mengurangi isi elemen data pada dokumen kependudukan;
  - c. tanpa hak mengakses database kependudukan;
  - d. tanpa hak mencetak, menerbitkan dan/ atau mendistribusikan blangko dokumen kependudukan;
  - e. dengan sengaja mendaftarkan diri sebagai kepala keluarga atau anggota keluarga lebih dari satu KK atau untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk lebih dari satu.
- (2) Ancaman pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dikenakan kepada pejabat dan petugas yang melakukan tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan/ atau b.
- (3) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) adalah pelanggaran.
- (4) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) merupakan penerimaan daerah yang wajib disetorkan ke Kas Daerah.

## **BAB XII PENYIDIKAN**

### **Pasal 89**

- (1) Selain Pejabat Penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dalam bidang Administrasi Kependudukan diberi wewenang khusus sebagai Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan tugas penyidikan berwenang untuk:
  - a. menerima laporan atau pengaduan dari orang atau badan hukum tentang adanya dugaan tindak pidana Administrasi Kependudukan;
  - b. memeriksa laporan atau keterangan atas adanya dugaan tindak pidana administrasi kependudukan;
  - c. memanggil orang untuk diminta keterangannya atas adanya dugaan sebagaimana dimaksud pada huruf b; dan
  - d. membuat dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan.
- (3) Pengangkatan, mutasi, dan pemberhentian Penyidik Pegawai Negeri Sipil, serta mekanisme penyidikan dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN**

### **Pasal 90**

- (1) Semua dokumen kependudukan yang telah diterbitkan atau yang telah ada pada saat Peraturan Daerah ini diundangkan dinyatakan tetap berlaku menurut Peraturan Daerah ini.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan untuk KK dan KTP sampai dengan batas waktu berlakunya atau diterbitkannya KK dan KTP yang sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

## **BAB XIV KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 91**

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Daerah ini, semua peraturan pelaksanaan yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

**Pasal 92**

Pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, maka Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 7 Tahun 2002 tentang Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2002 Nomor 2 Seri D) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 93**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat

Ditetapkan di Pangkalan Bun

pada tanggal 17 April 2010

**BUPATI KOTAWARINGIN BARAT,**

Cap/ttd.

**Dr. H. UJANG ISKANDAR, ST,M.Si**

Diundangkan di Pangkalan Bun

pada tanggal 17 April 2010

**SEKRETARIS DAERAH**

**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,**

Cap/ttd.

**Drs. A. RIDUANSYAH H, M.Si**

**NIP. 19551010 197901 1 004**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT TAHUN 2010 NOMOR 1.**