

**Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik  
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ARIEF BUDI RAMADHANI  
NIM. 0710310024**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2012**

## MOTTO

***Belajar dari kesalahan adalah pelajaran yang paling berharga untuk menghadapi masa depan.***

***Jalan menuju sukses hanya untuk orang yang menginginkannya, oleh karena itu jangan tunda apa yang bisa kita kerjakan hari ini karena kesempatan tidak akan datang dua kali.***

Dhani



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Disusun Oleh : Arief Budi Ramadhani

NIM : 0710310024

Fakultas : Ilmu Administrasi

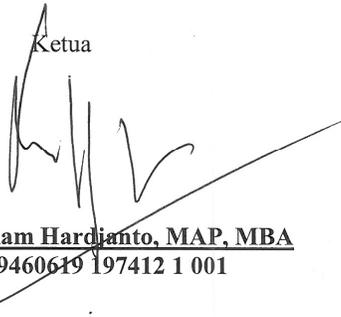
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, juli 2012

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Imam Hardjanto, MAP, MBA**  
NIP. 19460619 197412 1 001

Anggota



**Drs. Abdul Wachid, MAP**  
NIP. 19561209 198703 1008

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Juli 2010

Mahasiswa



Nama : Arief Budi Ramadhani

NIM : 0710310024

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 6 Agustus 2012

Jam : 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Arief Budi Ramadhani

Judul : Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Malang)

**dan dinyatakan lulus**

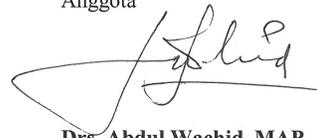
MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Dr. Imam Hardanto, MAP, MBA**  
NIP. 19460619 197412 1 001

Anggota



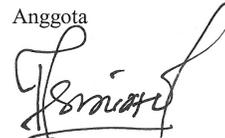
**Drs. Abdul Wachid, MAP**  
NIP. 19561209 198703 1008

Ketua



**Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si**  
NIP. 19690524 200212 2 002

Anggota



**Trisnawati S.Sos. MAP**  
NIP.19800703 200801 2 012

## RINGKASAN

Arief Budi Ramadhani. 2012. **Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**. Skripsi. Konsentrasi Pemerintahan daerah. Jurusan Administrasi Publik. Universitas Brawijaya Malang. Dosen Pembimbing: (1) Dr. Imam Hardjanto, MAP, MBA (2) Drs. Abdul Wachid, MAP

---

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menginginkan adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kepentingan publik. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat maka masyarakat sadar bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa, misalnya: perkawinan, kelahiran, kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, maupun pergantian nama. Hal ini dilakukan oleh sebuah dinas yang memiliki kewenangan yang menangani urusan kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Penulisan skripsi ini memiliki rumusan masalah antara lain (1) Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, (2) Faktor penghambat dan pendukung Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif agar nantinya dapat memberikan gambaran dan dapat mendeskripsikan segala yang terjadi pada di lokasi penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah (1) Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, (2) Faktor penghambat dan pendukung Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Metode yang digunakan adalah menggunakan wawancara, observasi, dan mengambil beberapa dokumentasi yang mendukung penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, *field note* dan kamera. Analisis data yang digunakan adalah Persiapan, tabulasi, penerapan data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip – prinsip pelayanan publik telah diterapkan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota malang. Semua unsur dalam pelayanan publik berusaha dilaksanakan secara optimal oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota malang. Tujuannya untuk mewujudkan suatu pelayanan berkualitas yang diinginkan masyarakat dalam proses pembuatan KTP.

## SUMMARY

Arief Budi Ramadhani. 2012. **The Implementation of Civil Administration Increase the Quality of Public Services (Study on Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Malang)**. Thesis. Concentration of regional authorities. Department of Public Administration. Brawijaya University. Lecturer: (1) Dr. Imam Hardjanto, MAP, MBA (2) Drs. Abdul Wachid, MAP

---

More complex social live need more qualified services, in this case the government should be more intensive attention in the public services . Public service related to the fulfillment of public interest. Public services becomes very important because it is always associated with a society that has diversity goals and interests. In accordance with changes and developments that happens in society. The society realized that a person needs to have written evidence in determining a person's status for the events or events, for example: marriage, birth, mortality, admission of children, child adoption, divorce, or change of name . This is done by an official who has the authority to handle the affairs of the Dispenduk Capil, Malang

Writing this thesis has a problem formulation, such as 1) how does the Implementation of Civil Administration to increase public services in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Malang. 2) what is the factors that influence the reformation of administration of public services in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Malang.

This research uses descriptive research with a qualitative approach in order to present an image and can describe everything that happens at the research sites. The focus of this research are : 1 how does the Implementation of Civil Administration to increase public services in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Malang. 2) The inhibiting and supporting factors of administrative reform in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Malang. The research instrument used is the researchers themselves, interview guides, field notes and camera. Analysis of the data used is preparation, tabulation, data implementation and conclusion.

The result of this research shows that the public services principals have been done well. All elements in the public services are trying to be implemented optimally by public servant in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota malang. The purpose is to create a qualified services which wanted by sociality in making ID card (KTP).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan dorongan semangat, doa dan dukungan materiil dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Imam Hardjanto, MAP, MBA. selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberi masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Abdul Wachid, MAP. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
6. Seorang Wanita yang tersayang dan tercinta terimakasih karena selalu memberikan motivasi semangat, dukungan dan doa dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Buat adiku Ayu P terimakasih atas semua dukungan dan semangatnya.

8. Buat teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik perhatian maupun materi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Dan semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2012

Penulis



**DAFTAR ISI**

MOTTO .....	ii
TANDA PERSETUJUAN .....	iii
TANDA PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DARTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
LAMPIRAN .....	xii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Administrasi Publik .....	13
2.2 Administrasi kependudukan .....	14
2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	17
2.4 Pelayanan Publik .....	20
2.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	23
2.6 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
2.7 Standar Pelayanan Publik .....	28
2.8 Indikator Pelayanan Publik .....	31



2.9 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik .....	33
2.10 Kerangka Konseptual.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Fokus Penelitian .....	40
3.3 Sumber Data .....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Lokasi Penelitian .....	45
3.6 Instrumen Penelitian.....	45
3.7 Teknik Analisa Data .....	45
3.8 Keabsahan data.....	48

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

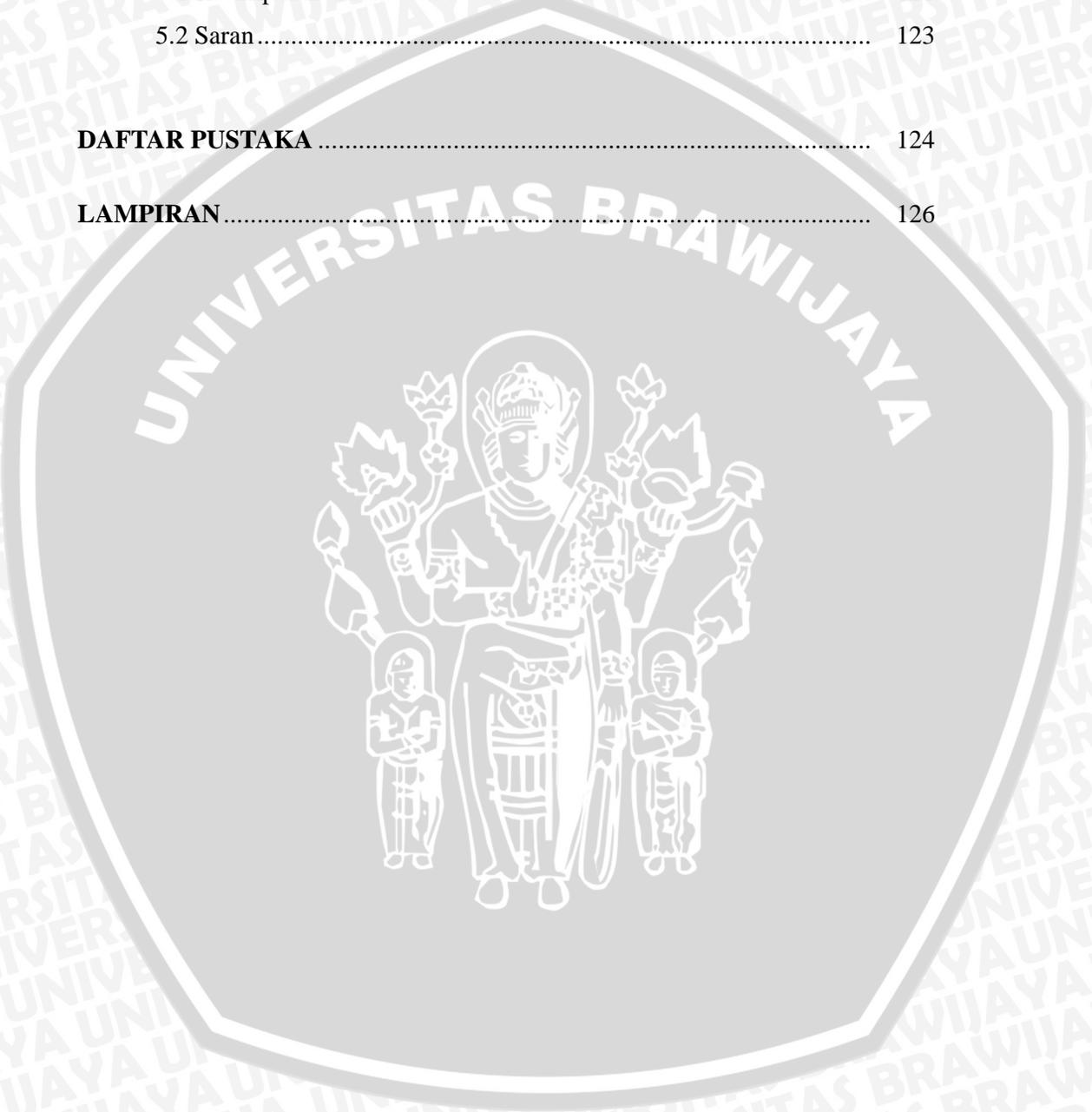
4.1 Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang .....	52
4.1.2 Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Malang .....	58
4.2 Data Fokus Penelitian.....	79
4.2.1 Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.....	79
4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung .....	97
4.3 Analisis dan Interpretasi Data .....	100
4.3.1 Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik .....	100
4.3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung .....	119

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 121  
5.2 Saran ..... 123

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 124

**LAMPIRAN** ..... 126



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Keadaan Pegawai Menurut Pangkat/Golongan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011	74
2	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011	76
3	Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011	77-78



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Kerangka Pemikiran	38
2	Analisis Model Interaktif	48
3	Peta Kota Malang	53
4	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	63
5	Alur dan Persyaratan Pelayanan KTP Dikendukcapil Kota Malang	82
6	Antrian masyarakat dalam proses pelayanan KTP di Dikendukcapil Kota Malang	127
7	Suasana di Bagian Pelayanan KTP di Dikendukcapil Kota Malang	127



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Untuk Melakukan Penelitian/Survey/Research Dari Bakesbang KotaMalang	126
Lampiran 2.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian/Survey/Research Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	127
Lampiran 3.	Penilaian Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	128
Lampiran 4.	Interview Guide	129
Lampiran 5.	Gambar-gambar kondisi di Dispendukcapil Kota Malang	130



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di bentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan civil,

sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Layanan publik berfungsi mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon, dimana proses produksinya disebut pelayanan publik.

Layanan publik diproduksi dan dijualbelikan dibawah kontrol pemerintah. Sedangkan layanan civil adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Layanan civil tidak diperjualbelikan, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasikan.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan

masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik.

Pelayanan yang berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti.

Administrasi pendudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Administrasi kependudukan memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, yang dimaksud Peristiwa Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan Peristiwa Penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat maka masyarakat sadar bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa, misalnya: perkawinan, kelahiran kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, kematian maupun pergantian nama. Sedangkan untuk memiliki status tersebut, maka orang tersebut harus

mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil, dengan demikian orang tersebut akan memperoleh bukti tertulis yang berupa Akta Catatan Sipil

Sehubungan dengan hal di atas, maka tuntutan akan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif menjadi sangat dibutuhkan. Oleh sebab itu, pemerintah telah mengeluarkan UU No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan yang memuat pengaturan dan pembentukan sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dimana dalam UU No. 23/2006 BAB I Pasal 1 disebutkan bahwa :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dalam rangka penataan dan ketertiban Administrasi Kependudukan, diperlukan suatu sistem registrasi penduduk dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana data penduduk terekam dalam *database* yang dimutakhirkan secara terus menerus manakala ada perubahan yang diakibatkan oleh peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk. Catatan dibuat bagi setiap individu dan perubahan-perubahan yang dilakukan selama masa hidupnya (Rusli, 1996, :38)

Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan kegiatan yang sangat penting, karena dari kegiatan tersebut akan diperoleh data mikro yang aktual, dan bukan semata-mata agregatif. Untuk itu pendaftaran penduduk dan

pencatatan sipil yang tertib dan valid selain berguna bagi pengesahan secara hukum atas peristiwa penting dan peristiwa kependudukan perorangan, juga sangat bermanfaat bagi pemerintah (pusat) dan pemerintah daerah untuk perencanaan program-program pembangunan sebagai dasar peningkatan dan pengembangan kualitas penduduk sendiri (Hendrastuti, 2004:9).

Pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Malang melaksanakan kewenangan desentralisasi dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah Daerah Kota Malang memberikan tugas dan wewenang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan dibidang kependudukan dan catatan sipil mengacu pada perundangundangan yang telah disahkan pemerintah yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengurus tentang administrasi kependudukan mulai dari surat keterangan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian dan lain-lain. Bukti kependudukan yang dimiliki setiap penduduk harus jelas, dan mereka tidak diperkenankan memiliki *double* identitas.. Dalam rangka meningkatkan system administrasi tersebut saat ini Pemerintah Daerah Kota Malang melalui Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan kebijakan pelayanan terpadu serta menjalankan program E-Kartu tanda Penduduk

Survey yang dilakukan oleh Dwiyanto, dkk (2002:74) dijelaskan bahwa nilai capaian kinerja birokrasi dalam hal produktifitas kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas birokrasi juga masih sangat rendah. Bahkan sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto dkk (2002:59) , menurut *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999, tingkat indeks *competitiveness* birokrasi Indonesia berada pada urutan terendah dari segi kualitas pelayanan publik dibandingkan dengan 100 negara lain di dunia. Hal ini terbukti dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa dari segi orientasi pelayanan birokrasi, kita masih cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaga untuk menjalankan tugas melayani rakyat. Hampir 40% birokrat yang menjadi responden dalam penelitian itu menyatakan bahwa mereka memiliki pekerjaan lain di luar pekerjaannya sebagai aparatur negara. Kondisi ini otomatis mengurangi konsentrasi mereka dalam bekerja sehingga tidak fokus mengerjakan tugas-tugasnya (Setiyono, 2004: 131).

Perkembangan Ilmu Administrasi Negara sebenarnya yang dewasa ini mulai umum disebut Administrasi Publik, sudah demikian pesatnya. Di samping konsep-konsepnya yang makin implementatif dan tidak lagi dikaburkan dengan konsep manajemen, justru yang menonjol dewasa ini adalah tuntutan reformasi *administrasi public* sehingga diharapkan tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat (pelayanan prima). Disebutkan makin implementatif karena mulai dimanfaatkannya secara sungguh-sungguh berbagai konsep manajemen modern, yang semula berhasil diterapkan dalam dunia swasta/bisnis, kemudian dimodifikasi untuk

kepentingan administrasi public.

Reformasi Administrasi Negara menurut Lee 1971 dalam Zauhar (1996:44) meliputi reformasi prosedur yang bertujuan menyempurnakan system atau tatanan, reformasi teknik untuk menyempurnakan metode dan reformasi program untuk menyempurnakan kinerja Administrasi Negara. Dalam pelaksanaannya menurut Caiden dalam Zauhar (1996:4-12) harus melibatkan peran stake holders sejak awal hingga akhirnya.

Adapun tujuan reformasi administrasi secara internal adalah efisiensi administrasi itu sendiri, meminimalisasi kelemahan atau penyakit administrasi seperti korupsi, kolusi, nepotisme/pilih kasih, lamban, berbelit-belit dan lainnya. Tujuan eksternalnya adalah demokratisasi, menyesuaikan system kerja antara system Administrasi Negara dan politik (misalnya dalam kerangka otonomi daerah), dan menyelaraskan system Administrasi Negara tidak dapat dilepaskan dari nilai budaya suatu negara atau wilayah dimana berlakunya reformasi tersebut. Dengan demikian, jelaslah bahwa reformasi administrasi Negara merupakan gerakan untuk menjadikan Administrasi Negara sebagai instrument yang lebih baik dari waktu ke waktu dalam rangka mencapai tujuan pembangunan pada umumnya, khususnya tuntutan realisasi aspirasi masyarakat.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang peningkatan pelayanan publik terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada paparan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah dalam penelitian ini, yaitu

- a. Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi Reformasi Administrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk Menggambarkan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

## 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dan, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah profesionalisme birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pemerintah: Hasil penelitian ini merupakan salah satu bahan yang digunakan dalam melaksanakan profesionalisme birokrasi pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .
- b. Bagi masyarakat: Hasil penelitian ini merupakan sebuah kajian yang dapat membuka wawasan dan menarik untuk terus digali dan dikembangkan, sehingga aspirasi masyarakat yang sesungguhnya dapat benar-benar dapat diterapkan dalam birokrasi pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Bagi Penulis: penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dari teori-teori yang telah didapat dalam aspek pemerintahan. Juga memberikan pemahaman lebih jauh bagi penulis tentang realitas birokrasi pemerintahan bagi penyelenggaraan negara yang lebih baik.

### 1.5 Sisitemetika Penulisan

Sisitemetika penulisan ini dimaksud agar suatu yang dibahas dalam penulisan ini dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar penulisan ini dibagi dalam lima bab, disusun sebagai berikut :

BAB I : pendahuluan, menjelaskan tentang penjejelasan sub bab, pendahuluan yang meliputi : latar belakang masalah yang menjelaskan tentang pentingnya penelitian yang merupakan

bentuk pernyataan secara ringkas tentang apa yang akan ditujukan sesuai dengan apa yang ditujusesuai dengan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan, kontribusi penelitian sebagai bentuk pernyataan kemungkinan sumbangan hasil penelitian, dan sisitematika pembahasan yang berisi pemadatan isi dari masing-masing bab yang akan ditulis.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka, menjelaskan kerangka teoritis yang didalamnya membahas landasan teori yang digunakan dalam pemecahan masalah berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat oleh peneliti. Sehingga mempunyai acuan dalam melakukan penelitian berkaitan dengan analisis reformasi administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**BAB III** : Metode penelitian, menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini mencakup meteri yang terdiri dari, jenis pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data dari penelitian.

**BAB IV** : Hasil Pembahasan, menguraikan tentang gambaran umum yang meliputi data fokus pembahasan yang diperoleh selama penelitian. Penyajian data umum yang merupakan gambaran pada lokasi penelitian yang disusun menurut keperluan

penelitian serta penyajian data focus yang disesuaikan dengan focus penelitian kemudian pembahasan.

BAB V : Merupakan Penutup, menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dilakukan atas fakta yang ada dilapangan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Administrasi Publik

Menurut Zainun (2004, hal. 9-11), Administrasi berasal dari istilah *administration* yang mengandung berbagai makna dan pengertian mulai dari yang paling sempit hingga pengetahuan luas, dan semuanya dapat ditemukan dalam suatu lingkungan tertentu yang disebut organisasi. Organisasi ini pun tentu merupakan organisasi yang bersifat lengkap dan yang mengandung seluruh unsur administrasi atau yang disebut juga dengan organisasi administrasi atau *administrative organization*. Dalam arti sempit organisasi bermakna urusan yang bersangkutan paut dengan pekerjaan tulis menulis. Sedangkan administrasi dalam arti luas yaitu suatu peranan yang ditampilkan oleh pimpinan tingkat atas suatu organisasi, terutama dalam hubungan pimpinan tingkat atas itu dengan hal-hal dan pihak-pihak lain di luar anatomi organisasi yang dipimpinnya.

Dalam kedudukan dan peranan tersebut, pimpinan tingkat atas yang tertinggi seringkali disebut administrator. Dalam kedudukan sebagai administrator ini, pimpinan tertinggi memiliki kewenangan untuk menetapkan kebijaksanaan yang mengikat pihak lain di luar tubuh organisasi yang dipimpinnya, seperti yang dimiliki oleh seorang Presiden atau Kepala Negara. Seorang administrator pada hakikatnya merupakan manajer. Ia seorang manajer ketika memberikan perhatian utamanya terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan keadaan dan hal-hal intern dalam organisasinya.

Sedangkan pengertian administrasi publik menurut Siagian (1997, hal. 8), yaitu bahwa administrasi publik secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai:

“keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”.

Dari kedua pengertian administrasi publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau pemerintah demi tercapinya tujuan negara (organisasi).

Di lingkungan ilmu administrasi, teori administrasi berfungsi sebagai:

1. Pedoman untuk bertindak;
2. Pedoman untuk mengumpulkan fakta;
3. Pedoman untuk memperoleh pengetahuan baru;
4. Pedoman untuk menjelaskan sifat-sifat administrasi (Zauhar dan Indradi, 1983).

Kegunaan atau fungsi teori administrasi yang beraneka ragamnya itulah yang menyebabkan beraneka ragamnya teori administrasi dan bervariasinya teori administrasi. Variasi ini muncul di samping sebab seperti telah dipaparkan di atas, disebabkan pula oleh perbedaan visi pencetusnya dan perbedaan kondisi yang dihadapi oleh administrasi itu sendiri (Zauhar, 1996, hal. 59).

## 2.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan mengandung pengertian fungsi sebagai penjabaran dari pengertian administrasi dan kependudukan. Kependudukan memberikan batasan lingkup administrasi dan memberi ciri pada administrasi sehingga dapat mewujudkan suatu pengertian administrasi kependudukan.

Kata administrasi sudah banyak dikenali baik dalam tulisan ilmiah maupun dalam pembicaraan sehari-hari. Kata *administration* dalam bahasa Inggris berasal dari kata *ad+ministrare* dalam bahasa latin yang mempunyai arti “*to serve*” yang artinya memberikan jasa, pelayanan, bantuan, melayani atau mengabdikan. Administrasi dalam praktek atau sebagai suatu seni pada zaman modern sekarang ini merupakan proses kegiatan yang perlu dikembangkan secara terus-menerus agar administrasi sebagai suatu sarana untuk mencapai tujuan serta dapat memegang peranan yang diharapkan.

Pengertian administrasi menurut Dwight dalam Syamsiar (1983:14) adalah tindakan rasional yang kooperatif. Selanjutnya yang dimaksud dengan tindakan rasional ialah tindakan yang diperhitungkan dengan cermat untuk merealisasikan tujuan tertentu yang dikehendaki dengan pengorbanan yang minimum. Menurut Syamsiar (1983:15) administrasi adalah rangkaian kegiatan usaha kerja sama manusia secara rasional atau efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan. Sedangkan menurut Pfiffner dalam Imam (2008:1) administrasi adalah pengorganisasian dan pengerahan sumber-sumber manusia dan material untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Dari berbagai uraian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa administrasi merupakan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya kata *pendudukan* berasal dari kata *penduduk* yang pada umumnya adalah manusia. Jadi penduduk yang dimaksud dalam pengertian

tersebut adalah penduduk dalam keluarga, kecamatan, kabupaten, propinsi, penduduk Indonesia bahkan penduduk dunia. Menurut Undang-Undang No.23 tahun 2006 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pengertian 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.

Dengan demikian administrasi penduduk atau yang biasa diidentikan dengan administrasi kependudukan merupakan suatu proses pencatatan data penduduk pada buku administrasi penduduk di desa atau kelurahan atau dinas kependudukan dan catatan sipil yang meliputi pengisian formulir dan KTP serta kejadian-kejadian berupa kematian, kelahiran dan mutasi penduduk. Dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 37 tahun 2007 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. Hal-hal yang tercantum pada buku administrasi penduduk antara lain buku penduduk, buku penduduk sementara, buku perubahan penduduk, buku perkembangan penduduk, buku kartu keluarga, buku kartu tanda penduduk, dan buku jumlah penduduk.

### 2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sesuai dengan fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni sebagai pelayan masyarakat, menugaskan sebagian urusan kepada pemerintahan daerah dan/atau pemerintahan desa berdasarkan asas tugas pembantuan. Maka diperlukan kebijakan politik yang kuat bagi Bupati atau Walikota dan DPRD untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Kecamatan berkewajiban untuk mengisi buku administrasi penduduk secara teratur menurut tertib waktu. Penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh petugas Kecamatan dalam rangka pengisian administrasi penduduk.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

- Pertama, memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
- Kedua, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
- Ketiga, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
- Keempat, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
- Kelima, menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Menurut Moenir (2001:88) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan antara lain:

a. 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 ataupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

b. Faktor aturan

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung terhadap pegawai, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal penting yaitu:

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa

- 4) Pemahaman oleh pelaksana
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan (disiplin waktu dan disiplin kerja)

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan mempunyai tugas untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi.

e. Faktor kemampuan-ketrampilan

Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan yang dimaksud meliputi sarana kerja (peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas) yang digunakan oleh pegawai dan fasilitas pelayanan (fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil). Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan administrasi penduduk, diharapkan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik, berupa pelayanan lisan, maupun tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan.

#### **2.4 Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

1. perihal atau cara melayani
2. servis, jasa
3. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Di sisi lain, Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu *service*. Thoha (1989:78) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian di atas terlihat bahwa *service* atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang

dipertanggungjawabkan

6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2000:123-124).

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang banyak (umum). Sedangkan menurut Ensiklopedi Administrasi adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok orang lain. Penggolongan publik dapat dilakukan dalam :

1. Publik intern, yakni publik di dalam lingkungan suatu instansi atau perusahaan, misal dalam suatu perusahaan mulai dari penjaga malam sampai dengan presiden direktornya, adalah merupakan publik intern dari perusahaan tersebut.
2. Publik ekstern, yakni publik di luar organisasi, instansi atau perusahaan yang mempunyai kepentingan dengan instansi atau perusahaan tadi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau

kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya

### **2.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyelenggaraan Negara/pemerintah, penyelenggaraan perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagai tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsure pertama, adalah organisasi pembeli (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsure kedua, adalah penerimaan layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsure ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsure pertama menunjuk bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda beesikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang

menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau melakukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima pelayanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dan mewabaaahnya pungli (pungutan liar), dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah keputusan pelanggan menerima pelayanan, unsure kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigm kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradig penyelenggaraan pemerintahan, dari paradig rule government bergeser menjadi paradig good governance.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya

dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a maller, better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah).

Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *customer driven government* (pemerintah berorientasi pada pelanggan). Instrument dari prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigm lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga Negara (*customer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya paradigm baru menempatkan warga Negara (*customer*) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah (Osborne, 1992 ; Hardjosoekarto, 1997).

## 2.6 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh

prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan;

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis administratif pelayanan public;

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

3) Rincian pelayanan pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab;

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan akses;

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan;

Lingkunagn pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman,bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleknya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak factor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara

(kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapatkan hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing factor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

## **2.7 Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan

dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;

- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*

## 2.8 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan public yang dapat dirinci sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988: 112):

- a. Keandalan (realibility), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

- b. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sangat cepat.
- c. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- d. Empaati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (taanggible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dan fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan..
- f. Keramahan, meliputi kiesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya perlu jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bias mengetahui segala informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain

## **2.9 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik**

Pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yang berperan didalamnya. Menurut Moenir (2000:124) ada enam faktor yang berpengaruh dalam mendukung keberhasilan pelayanan, yaitu :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana

2. Aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pekerjaan pelayanan.

Faktor kesadaran merupakan faktor kunci dari kelima faktor lainnya. Kesadaran akan menjadi sumber kesungguhan, tanggungjawab, dan disiplin yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dan tugas ini sangat terkait dengan aturan dalam organisasi yang mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Organisasi sebuah sistem juga merupakan alat untuk dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Agar sistem dalam organisasi dapat berfungsi dengan baik, maka perlu ada pembagian kerja dalam organnya maupun tugas pekerjaannya sampai pada jenis organ yang paling kecil. Dan tujuan setiap organ dari masing-masing organ tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya adalah agar memperoleh imbalan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pendapatan pegawai merupakan faktor pendukung yang dapat meningkatkan motivasi pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang kurang memadai dapat menyebabkan pegawai mencari tambahan penghasilan dengan cara merugikan orang lain, misalnya dengan melakukan pungli.

Faktor yang kelima adalah kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan, sehingga tepat dan cepat mengenai sasaran. Dan

sarana untuk melaksanakan pekerjaan yang merupakan faktor terakhir menjadi pendukung dalam pelayanan karena tanpa sarana atau alat bantu tersebut pegawai akan kesulitan menyelesaikan tugasnya.

Faktor-faktor tersebut merupakan faktor internal yang dapat mendukung pelayanan. Namun terdapat juga faktor eksternal yang tidak kalah penting, apalagi bagi organisasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan juga ditentukan oleh masyarakat sebagai subjek, pengkonsumsian produk jasa layanan, yang meliputi: kesiapan masyarakat, pengetahuan masyarakat terhadap kegiatan dan budaya yang kritis terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan juga sangat mendukung keberhasilan pelayanan.

Faktor-faktor pendukung layanan yang dikemukakan tersebut dapat diketahui bahwa kurangnya kondisi-kondisi yang mendukung pelayanan akan menghambat kegiatan pelayanan, baik dari sisi internal maupun eksternal organisasi. Selain itu juga menurut Sofyan Effendi terkait dengan beberapa hal antara lain (Suryono, 2001:55) :

1. Adanya konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak adanya dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. Adanya tekanan dari lingkungan dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dan organisasi publik.

3. Budaya patrimonial, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

### 2.10 Kerangka Konseptual

Dalam suatu organisasi manapun manusia sebagai rakyat yang menjadi pendiri, pemilik dan pemegang kedaulatan negara. Untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhannya diperlukan pemerintahan yang responsif dan aspiratif, pemerintahan tersebut bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut antara lain berupa layanan publik, jaminan keamanan, jaminan kesejahteraan, jaminan keadilan, dan sebagainya. Pemerintah yang responsif dan aspiratif dapat diwujudkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Hal ini sebagaimana Rasyid (1996 : 48), menyatakan bahwa : “tugas pokok pemerintah adalah pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*)”.

Dengan demikian layanan publik dalam proses layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diluar urusan militer dan ibadah. Pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa layanan publik. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian layanan civil merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah.

Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas layanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang, jasa dan layanan public, yang mana 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. Artinya, bila layanan yang diterima atau dirasakan masyarakat dari aparat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diterima dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat dari aparat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Profesionalisme birokrasi pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka indikator yang akan digunakan untuk mengetahui profesionalisme birokrasi pemerintahan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan didasarkan kepada: pengetahuan, aplikasi kecakapan, tanggung jawab sosial, pengendalian diri, sanksi masyarakat atau sosial. Berdasarkan pendapat tersebut, penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem

yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan. Adapun pengertian pelayanan menurut Luthan adalah “sebagai suatu proses yang menunjukkan kepada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu” (Moenir, 1995:17).

Dari uraian yang dikemukakan itu, menunjukkan bahwa orang-orang yang mempunyai motivasi akan membantu untuk pencapaian tujuan organisasi. Hal ini karena orang yang termotivasi memiliki kinerja yang tinggi dalam bekerja. Dengan demikian, kerangka pemikiran yang dikonstruksi melalui elaborasi pendapat beberapa ahli di atas menunjukkan keterkaitan motivasi kerja aparat terhadap kualitas layanan civil sebagaimana salah satu tujuan organisasi birokrasi. Keterkaitan ini dapat digambarkan secara sederhana melalui kerangka pemikiran tersebut pada gambar :

**Gambar 1**

**Kerangka Pemikiran**

Reformasi  
Administrasi

- Kesederhanaan
- Kejelasan
- Kepastian
- Akurasi
- Keamanan
- Tanggungjawab
- Sarana Prasarana
- Kemudahan akses
- Sikap Petugas
- Kenyamanan

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang dimaksud untuk mengetahui sejauh mana Reformasi Administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu usaha penelitian yang memberikan gambaran secara jelas dan sistematis mengenai data dan faktor yang ada dilapangan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena peneliti berencana melakukan pengamatan terhadap sikap birokrasi secara umum. Metode deskriptif dianggap paling sesuai untuk penelitian ini dengan pendekatan kualitatif sebagaimana dikemukakan Nazir di dalam buku Metode Penelitian (2005:54) yang menyatakan bahwa pengertian deskriptif adalah suatu metode dengan meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu hal kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah suatu bentuk menerangkan hasil penelitian yang bersifat memaparkan sejelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh di lapangan, dengan cara peneliti melukiskan, memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai dengan teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah.

### 3.2

#### Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2000:62) bahwa penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penilaian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi eksklusif untuk menyaring informasi yang masuk, maka dalam penelitian ini masalah pokok yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

- a) Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yaitu
  1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
  2. Kejelasan Persyaratan teknis administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  3. Tanggung jawab petugas;
  4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan petugas;
  5. Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan
  6. Akurasi
  7. Kecepatan
  8. Ketepatan
  9. Sopan santun dan ramah tamah

b) Faktor penghambat dan pendukung Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang:

- 1) Faktor penghambat Reformasi Administrasi rangka meningkatkan pelayanan publik
- 2) Faktor pendukung Reformasi Administrasi rangka meningkatkan pelayanan publik

### 3.3 Sumber Data

Yang dimaksud sumber data yaitu orang atau kelompok orang yang diharapkan dapat memberikan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian-penelitian nantinya. Menurut Arikunto, sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh, jadi sumber data itu adalah informasi.

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber-sumber, pihak-pihak yang menjadi objek penelitian ini antara lain data yang di dapat langsung dari lapangan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kepala Bidang dan kepala sub bagian pada bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kepala Sub Bagian Umum Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Masyarakat yang

menggunakan pelayanan, Pihak-pihak yang dapat dijadikan informan dan ada relevansinya dengan penelitian

## 2. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang ada terutama berkenaan dengan arsip-arsip laporan, buku-buku, literatur, majalah, internet, dan lain-lain yang menunjang. Adapun data pelengkap dalam penelitian ini adalah :

- 1) Data yang bersifat umum tentang profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
- 2) Data yang diperoleh media cetak, internet, dan lain-lain.
- 3) Arsip atau dokumen yang berkaitan dengan pelayanan

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksud supaya peneliti bisa memperoleh data yang relevan, akurat, dan realabel. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung dan meninjau lokasi-lokasi yang menjadi objek penelitian serta mencatat hal-hal yang ada hubungannya dengan bahan penelitian.

Sehubungan dengan teknik observasi ini maka Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa “sebagai mode ilmiah, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-

fenomena yang diselidiki”

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan mengadakan wawancara langsung kepada responden yang berwenang dalam memberikan jawaban atau informasi yang benar-benar relevan, yang dapat menjadi data yang mendukung seluruh variabel yang diteliti, yaitu dimana dalam wawancara ini dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui kualitas layanan publik dari segi wawancara tentang kegiatan dan pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang diungkapkan oleh Lexi J. Moleong. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Peneliti yang menggunakan jenis wawancara ini bertujuan mencari jawaban terhadap hipotesis kerja. Untuk pertanyaan-pertanyaan disusun dengan rapi dan ketat.

Format wawancara yang digunakan bisa bermacam-macam dan format itu dinamakan dengan protokol wawancara. Protokol wawancara dapat juga berbentuk terbuka. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sebelumnya dan didasarkan atas masalah dalam rancangan penelitian. Pokok-pokok yang dijadikan dasar pertanyaan diatur secara sangat terstruktur. Keuntungan wawancara ini ialah jarang menggunakan pendalaman pertanyaan yang dapat mengarahkan terwawancara agar

jangan sampai berdusta.

Berikut ini peneliti melakukan Wawancara dengan beberapa informan antara lain Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Bapak Drh. Yudi Broto, MH selaku Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Bapak Suyono, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Bapak Wahyu Hidayat, Bapak Mochammad Thoha, Bapak Bobby Andrianto selaku Staff pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP yaitu Bapak Mulyadi, Bapak Prasetyo, Sodari Wiwik dan Sodari Kartika.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini dilaksanakan dengan melaksanakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen, dengan tujuan untuk mendapatkan bahan-bahan yang menunjang secara teoritis terhadap topik penelitian. Hal itu dilakukan untuk menunjang penelitian dalam proses analisis data, sehingga apa yang diteliti mempunyai dasar teoritis. Dokumen yang telah didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa data-data umum objek penelitian, dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

### 3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jl. Mayjen Sungkono  
Malang, Jawa Timur, Indonesia.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini yang digunakan sebagai alat pengumpulan data adalah:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan alat panca indra untuk melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang kaitannya dengan objek penelitian.
2. Pedoman wawancara, yaitu daftar pertanyaan secara garis besar mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung. Penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara Induktif, dengan beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagai yang terdapat dalam data; kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel; ketiga, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya; keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan; dan terakhir, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Selain analisis data di atas, Miles dan Huberman (1992:15-20) juga menggunakannya dalam penelitian kualitatif yang diberi nama Analisis Model Interaktif, dengan tiga prosedur, yaitu:

1) Reduksi data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun.

2) Penyajian Data

Penyajian data atau display data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dengan melihat penyajian-penyajian data dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

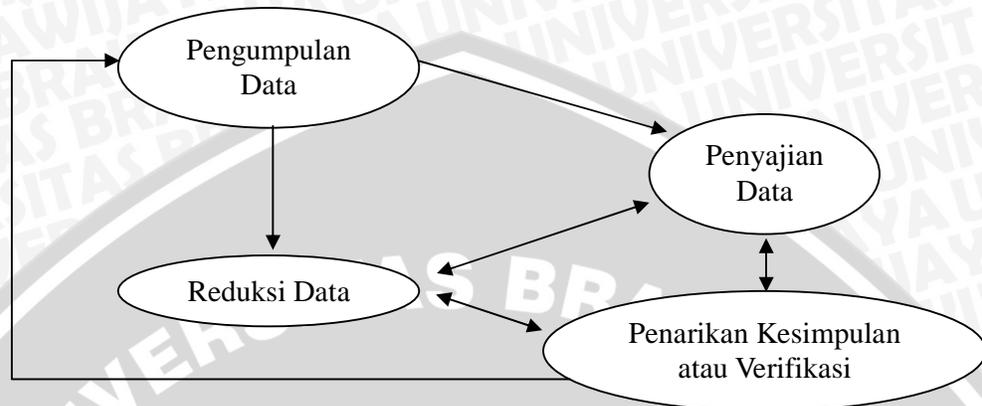
Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan tabel, bagan (*chart*) dan kumpulan kalimat. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan menarik kesimpulan yang tepat.

### 3) Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Sedangkan verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan intersubjektif”, dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya (validitasnya).

Verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinyu sepanjang penelitian oleh peneliti yang dimaksudkan untuk menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema, pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesa dan disimpulkan secara tentatif, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang bisa mendukung teori ataupun penyempurnaan teori. Prosedur analisis dilakukan dengan 3 (tiga) fase tersebut digambarkan oleh Miles dan Huberman (1992:20) yang disebut sebagai “Model Interaktif”, seperti digambarkan berikut ini:

**Gambar 2**  
**Analisis Model Interaktif**



Sumber: Milles & Huberman (1992:20).

### 3.8 Keabsahan data

Setiap penelitian kualitatif memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong (1991:173) dan Nasution (1998:105), yang dalam pemeriksaan data menggunakan 4 (empat) kriteria sebagai berikut:

#### 1) Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Pada dasarnya sering disebut sebagai validitas internal dari penelitian non kualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melakukan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai serta memenuhi syarat kredibilitas.

Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam hal ini, adalah:

- a) Memperpanjang penelitian dalam proses pengumpulan data di lapangan. Mengingat peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian, dengan demikian lamanya peneliti terlibat dalam

pengumpulan data akan semakin memungkinkan meningkatnya derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

- b) Melakukan observasi secara terus menerus dan sungguh-sungguh, sehingga peneliti semakin mendalami fenomena sosial yang diteliti seperti apa adanya. Teknik observasi boleh dikatakan merupakan keharusan dalam pelaksanaan penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan karena banyaknya fenomena sosial yang tersamar atau kasat mata yang sulit terungkap bila hanya digali melalui wawancara.
- c) Melakukan triangulasi baik triangulasi metode (menggunakan lintas metode pengumpulan data), triangulasi sumber data (memilih berbagai sumber data yang sesuai), dan triangulasi pengumpulan data (beberapa peneliti yang mengumpulkan data secara terpisah). Dengan teknik triangulasi data ini memungkinkan diperoleh variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapny.
- d) Melibatkan teman sejawat (yang tidak ikut melakukan penelitian) untuk berdiskusi, memberikan masukan, bahkan kritik mulai dari awal kegiatan proses penelitian sampai tersusunnya hasil penelitian. Hal ini perlu dilakukan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, yang dihadapkan pada kompleksitas fenomena sosial yang diteliti.

## 2) Keteralihan (*Transferbility*)

Transferabilitas atau disebut validitas eksternal berkaitan dengan usaha menggeneralisasikan hasil penelitian di lingkungan populasi yang lebih luas, dengan mempertimbangkan persoalan-persoalan empiris yang

bergantung pada persamaan antara konteks pengirim dan penerima. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya.

Bagi penelitian naturalistik, keteralihan tergantung pada si pemakai, yaitu hingga manakah hasil penelitian ini dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu hingga masih perlu penyesuaian menurut masing-masing keadaan.

### 3) Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan menurut istilah konvensional disebut dengan reliabilitas (*reliability*). Reliabilitas merupakan syarat mutlak bagi tercapainya penelitian yang valid. Untuk mendapatkan dan mencapai tujuan itu, maka hal yang perlu dilakukan adalah memadukan kriteria kebergantungan dan kepastian. Dalam hal ini cara yang dipakai adalah dengan “*Audit Trial*”, yakni melacak atau memeriksa suatu kebenaran. (Moleong, 1991:184).

Dalam penelitian ini “*Audit Trial*” peneliti akan menyediakan bahan-bahan sebagai berikut:

- a) Data mentah, seperti catatan lapangan sewaktu mengadakan observasi dan wawancara, hasil rekaman (bila ada), dokumen dan lainnya;
- b) Hasil analisis data, berupa: rangkuman, hipotesis kerja dan konsep-konsep;
- c) Hasil sintesa data, seperti tafsiran, kesimpulan, definisi, interrelasi, data tema, pola hubungan dengan literatur dan laporan akhir.

- d) Catatan mengenai proses yang digunakan, yakni tentang metodologi, desain, strategi, prosedur, rasional dan usaha-usaha agar penelitian dapat dipercaya.

#### 4) Kepastian (*Confirmability*)

Kriteria kepastian dari konsep objektivitas menurut penelitian non kualitatif, lebih menekankan pada “orang”, maka penelitian kualitatif menghendaki agar penekanannya bukan pada orang, tetapi pada “data”.

Pemeriksaan yang dilakukan oleh Auditor (Moleong, 1991:186) terdiri atas beberapa langkah sebagai berikut:

- a) Auditor (pembimbing) perlu memastikan apakah penemuan penelitian benar-benar berasal dari data penelitian;
- b) Auditor berusaha membuat keputusan, apakah logis kesimpulan itu dan berasal dari data;
- c) Auditor melakukan penilaian terhadap derajat ketelitian penelitian, apakah ada kemencengan;
- d) Auditor berupaya menelaah kegiatan peneliti dalam melaksanakan pemeriksaan keabsahan data, apakah dilakukan secara memadai atau tidak.

Apabila hasil penelitian tersebut mampu memenuhi kriteria tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi yang baik dan menjadi kebanggaan bagi keandalan peneliti.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang

###### a) Letak Geografis dan Administrasi

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 m diatas permukaan laut serta 112,06 bujur timur dan 7,06-8,02 lintang selatan, dengan dikelilingi gunung-gunung antara lain :

- a. gunung arjuno sebelah utara
- b. gunung tengger sebelah timur
- c. gunung kawi dan panderman disebelah barat
- d. gunung kelud disebelah selatan

###### 1) Batas wilayah administrasi

Sebelah utara kecamatan singosari dan karangploso, sebelah selatan kecamatan tajinan dan pakis aji, sebelah timur kecamatan pakis dan tumpang, sebelah barat kecamatan wagir dan dau.

###### 2) Pembagian wilayah administrasi

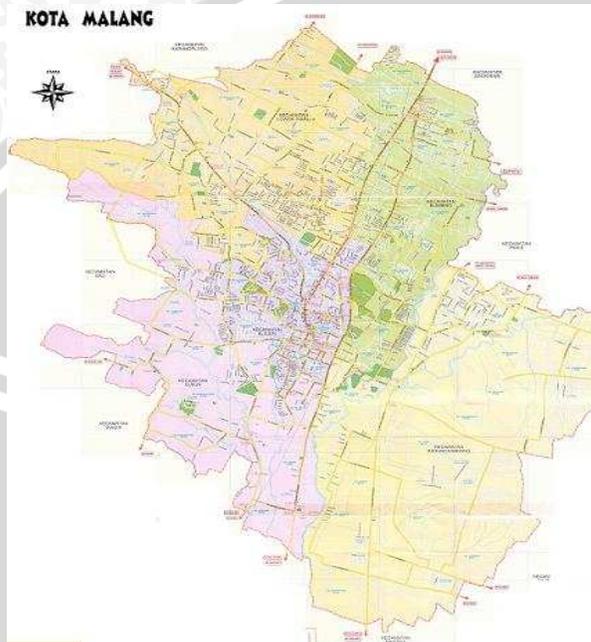
Terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan dengan rincian sebagai berikut :

- kecamatan klojen : 11 kelurahan
- kecamatan blimbing : 11 kelurahan
- kecamatan kedungkandang : 12 kelurahan
- kecamatan sukun : 11 kelurahan

- kecamatan lowokwaru : 12 kelurahan

b) **Peta Kota Malang**

**Gambar 3**



Sumber <http://www.google.com/malang-city-map>

c) **Keadaan Demografis**

1. Jumlah Penduduk

Informasi kependudukan sangat diperlukan dalam proses perencanaan dan evaluasi pembangunan, karena penduduk merupakan subyek sekaligus obyek pembangunan. Data penduduk dapat diperoleh melalui berbagai cara yaitu melalui sensus penduduk, registrasi penduduk dan survey-survey kependudukan yang dilakukan kantor kependudukan dan catatan sipil ataupun yang dilakukan oleh kantor pusat statistik kota malang. Menurut data statistik Kota Malang, pada tahun

2010 jumlah penduduk Kota Malang kurang lebih adalah 875.321 jiwa.

## 2. Pendidikan

Kota Malang sebagai kota pendidikan berusaha untuk mencukupi berbagai fasilitas pendidikan agar dapat menampung anak-anak usia sekolah sesuai dengan jenjang pendidikan yang seharusnya, kondisi ini didukung banyaknya institusi pendidikan yang ada di kota Malang, mulai dari tingkat kanak-kanak, sekolah dasar sampai perguruan tinggi, baik pendidikan negeri maupun swasta, dan terdapat pula fasilitas pendidikan keagamaan seperti pondok pesantren demikian juga halnya dengan pendidikan non-formal, seperti lembaga bimbingan belajar, kursus bahasa asing, kursus computer, dan kursus-kursus keterampilan yang lainnya. Salah satu yang mendukung kota Malang sebagai kota pendidikan adalah banyaknya perguruan tinggi yang ada baik negeri maupun swasta. Perguruan tinggi negeri yang ada di kota Malang ada 3 yaitu Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, dan UIN. Perguruan tinggi swasta sebanyak 49, terdiri dari akademi, sekolah tinggi dan universitas. Dengan banyaknya perguruan tinggi, kota Malang merupakan salah satu kota tujuan untuk melanjutkan sekolah diperguruan tinggi. Bahkan sekarang kota Malang dikenal dengan kota pendidikan internasional. Karena dikenal sebagai kota pendidikan banyak pendatang dari luar daerah Malang yang datang untuk menempuh pendidikan yang rata-rata adalah pelajar atau mahasiswa.

### d) Pemerintah Kota Malang

Sudah lima tahun pemerintah kota Malang dijalankan menggunakan UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah, maka babak baru tentang

pemerintah daerah telah dimulai kembali ketika pemerintah pusat mengeluarkan UU 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah pada tanggal 15 oktober 2004. dalam penyelenggaraan pemerintah, kota Malang selalu mendasarkan pada UU tersebut.

Pemerintah kota Malang secara garis besar terdiri dari 3komponen yang berkaitan, adapun 3 komponen terebut adalah :

- i. Muspida, merupakan pejabat-pejabat dilingkungan pemerintah kota malang yang meliputi : walikota, komandan kodim, kapolresta, kepala kajari, dan ketua DPRD.
- ii. Eksekutif, merupakan pejabat pemerintah kota Malang yang unsure-unsurnya terdiri-dari walikota dan jajaran dibawahnya.
- iii. Legislatif, merupakan unsur pimpinan dan anggota DPRD kota Malang yang terdiri dari ketua, wakil ketua, dan komisi-komisi yang terbentuk.

Pemerintah kota Malang beralamatkan di jalan tugu no 1 malang. Pemerintah kota malang dalam menjalankan fungsi pemerintahan dijalankan oleh seorang walikota beserta sekretaris daerah. Pemerintah kota Malang memiliki tugas pokok menjalankan pemerintahan yang langsung dilingkup kota Malang dan mempunyai badan-badan serat dinas yang mempunyai tugas sendiri-sendiri dalam struktur organisasinya.

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada RPJM Daerah dimana didalamnya termuat visi dan misi Kota Malang. Adapun visi kota Malang

“Terwujudnya Kota Malang sebagai Kota pendidikan yang berkualitas, Kota sehat dan ramah lingkungan, Kota pariwisata yang berbudaya, menuju masyarakat yang maju dan mandiri”

Adapun penjelasan dari visi yang dimasud diatas adalah :

“**Kota Pendidikan yang Berkualitas**” mengandung makna bahwa pembangunan Kota Malang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam arti yang luas yaitu: Penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang di Kota Malang harus memiliki kualitas yang tinggi, penyelenggara pendidikan diarahkan untuk menghasilkan SDM yang memiliki keunggulan kompetitif dalam hal penguasaan, pemanfaatan dan pengembangan IPTEK.

“**Kota Sehat dan Ramah Lingkungan**” mengandung makna pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota yang sehat berwawasan lingkungan. Pengertian Kota yang sehat berwawasan lingkungan adalah sebagai berikut : Kota yang sehat adalah kota yang memiliki kualitas lingkungan fisik dan sosial kemasyarakatan yang baik sehingga menjadi kota yang memberikan rasa aman, nyaman dan sehat bagi warga kotanya.

“**Kota Pariwisata yang Berbudaya**” mengandung makna bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota Malang sebagai tujuan wisata dengan tetap melestarikan budaya khas malangan.

“**Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri**” mengandung makna bahwa tujuan pembangunan adalah untuk mewujudkan masyarakat Kota Malang yang maju dan mandiri, pengertian masyarakat yang maju dan mandiri adalah: masyarakat yang maju adalah masyarakat yang maju penguasaan ilmu dan

teknologi, maju dalam derajat kesehatan dan maju dalam mengembangkan budaya dan pariwisatanya.

#### 4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

##### Malang

###### a) Dasar Pembentukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu Lembaga Perangkat Daerah (LPD) sebagai Lembaga atau Dinas yang membantu bupati / walikota kepala daerah selaku wakil pemerintah pusat dalam rangka pelaksanaan catatan sipil di daerah dan hanya satu-satunya pelaksana utama yang mengurus urusan kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terakhir ditetapkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah dan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Malang kemudian Peraturan Walikota Malang Nomor 61 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

###### b) Visi dan Misi

Visi:

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah **”Terwujudnya pusat database kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).”**

Prinsip-prinsip dari visi tersebut adalah:

1. Pusat database kependudukan

Guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat database kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan.

2. Database yang akurat dan aktual

Sebagai pusat database kependudukan, prasyarat utama yang harus dipenuhi adalah akurasi dan aktualitas database. Untuk mencapai level akurasi dan aktualitas data yang tinggi, dilakukan dengan pemutakhiran berkelanjutan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang terintegrasi.

3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Integrasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus diakomodasi dalam satu sistem informasi berbasis teknologi terkini yang handal, mempunyai tingkat keamanan yang tinggi, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta menyajikan hasil layanan.

Misi:

1. Meningkatkan profesionalisme SDM;
2. Mengoptimalkan penerapan Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi;
3. Memberikan perlindungan hukum dan legalitas identitas penduduk secara administratif;
4. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara prima;

5. Memanfaatkan database kependudukan untuk perencanaan pembangunan;
6. Mengoptimalkan dan meningkatkan tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Visi dan misi tersebut digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain:

Tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Meningkatkan dan membentuk kualitas SDM yang handal dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dan keuangan dalam menunjang penyelenggaraan administrasi kependudukan;
2. Memaksimalkan penggunaan dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai pilar Sistem Administrasi Kependudukan (SAK);
3. Mewujudkan dokumen kependudukan sebagai legalitas yang mempunyai hukum tetap;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang cepat, tepat, dan akurat;
5. Mewujudkan database kependudukan sebagai pusat referensi data dalam perumusan kebijakan pembangunan yang berkaitan dengan kependudukan;
6. Mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib, transparan, dan akuntabel.

Kemudian Sasaran sebagai bentuk penjabaran dari Tujuan yang telah ditetapkan di atas, adalah sebagai berikut yaitu :

1. Peningkatan kualitas kinerja SDM dalam penyelesaian administrasi perkantoran dan keuangan dalam menunjang penyelenggaraan administrasi kependudukan;
2. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
3. Terwujudnya dokumen kependudukan sebagai legalitas resmi;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berorientasi pada kepuasan masyarakat;
5. Pemanfaatan database kependudukan sebagai pusat referensi;
6. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

c) Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

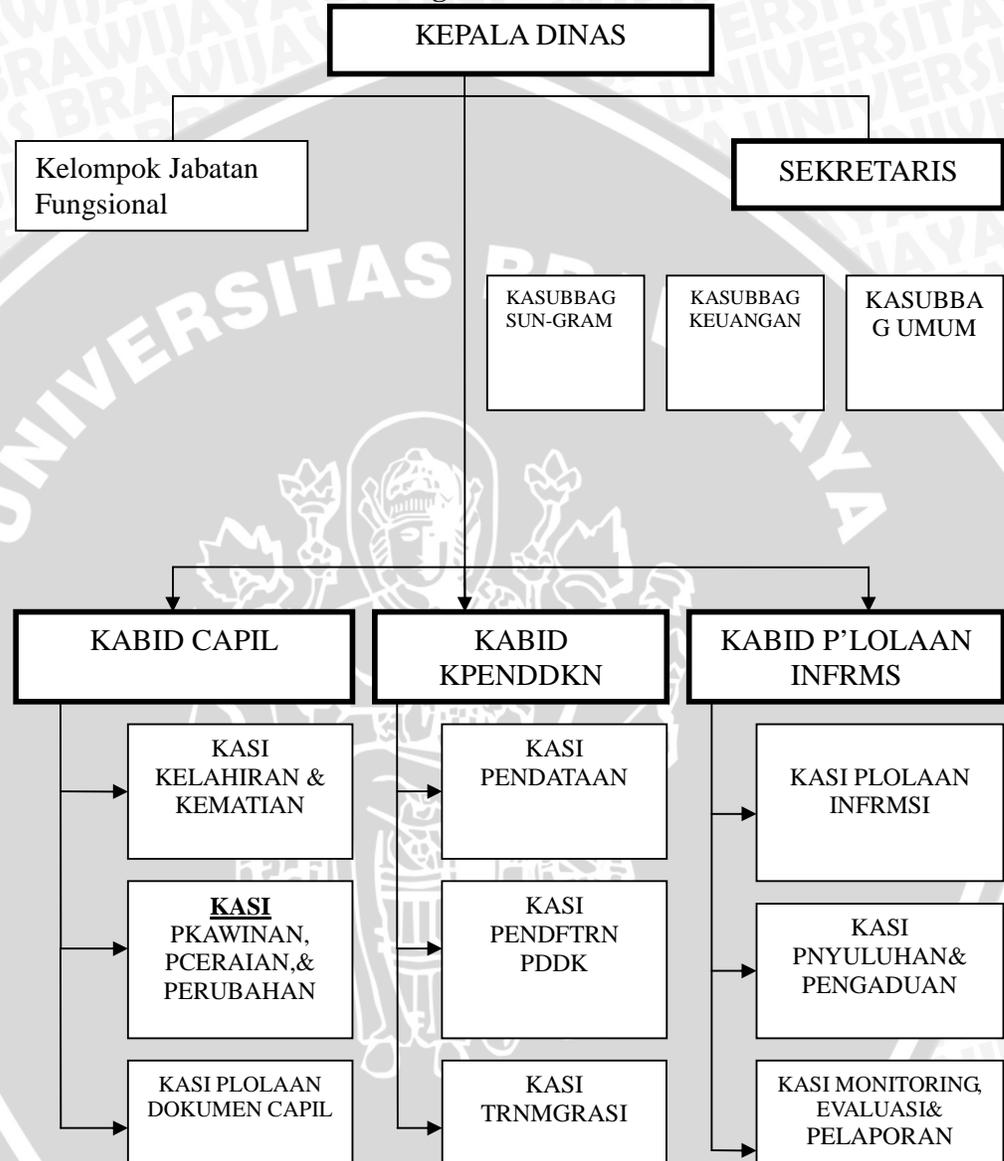
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah yang dibentuk oleh pemerintah Kota Malang sebagai wujud dari munculnya kebijaksanaan pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Malang. Lebih lanjut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 61 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu Lembaga Perangkat Daerah (LPD) sebagai Lembaga atau Dinas yang membantu bupati / walikota kepala daerah selaku wakil pemerintah pusat dalam rangka pelaksanaan catatan sipil di daerah dan hanya satu-satunya pelaksana utama yang mengurus urusan kependudukan dan pencatatan sipil.

Sedangkan struktur atau susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, terdiri dari



**Gambar 4**  
**Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**



Sumber: dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tahun 2011.

d) Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris

Melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi

penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan keputastakaan serta kearsipan, dengan fungsi :

1. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan rencana kerja (Renja);
2. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
3. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
4. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
5. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
6. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan keputastakaan;
7. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
8. Pengelolaan anggaran, barang dan retribusi;
9. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
10. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
11. Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
12. Pengkoordinasian pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal (SPM);
13. Penyusunan dan pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP);
14. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
15. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
16. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
17. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

18. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Penyusunan Program melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi dan pelaporan, dengan fungsi :

1. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan rencana kerja (Renja);
2. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
3. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
4. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
5. Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
6. Pelaksanaan validasi dan pengelolaan data kependudukan dan catatan sipil;
7. Penyusunan dan pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP);
8. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
9. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
10. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
11. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan melaksanakan tugas pokok pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan, dengan fungsi :

1. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
2. Pelaksanaan penatausahaan keuangan;
3. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
4. Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran;
5. Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan semesteran dan akhir tahun;
6. Penyusunan administrasi dan pelaksanaan pembayaran gaji pegawai;
7. Penerimaan, pengadministrasian dan penyetoran retribusi dan/atau lain-lain pendapatan yang sah;
8. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepastakaan serta kearsipan, dengan fungsi:

1. Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
2. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
3. Pelaksanaan kehumasan, keprotokolan dan kepastakaan;
4. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
5. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## Bidang Kependudukan

Melaksanakan tugas pokok pengelolaan pendataan penduduk, pendaftaran penduduk, transmigrasi dan mobilitas penduduk, dengan fungsi :

1. pengumpulan dan pengolahan data program bidang kependudukan;
2. Penyusunan Kebijakan Teknis Pendataan, pendaftaran penduduk dan transmigrasi;
3. pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data penduduk;
4. pendataan penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarganeraan Republik Indonesia;
5. pendataan dan identifikasi Orang Asing;
6. pendataan dan identifikasi penduduk rentan administrasi kependudukan;
7. pendataan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri;
8. pelaksanaan fasilitasi bimbingan teknis, supervisi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
9. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
10. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
  - a. pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
  - b. pendaftaran perubahan data penduduk;
  - c. pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;

- d. pendaftaran warga Indonesia tinggal sementara;
- e. pendaftaran pindah datang anatar negara;
- f. pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
- g. pendaftaran penduduk rentan administarasi kependudukan;
- h. penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- i. penatausahaan pendaftaran penduduk.

11. pelaksanaan pendaftaran peanduduk Orang Asing (OA);
12. Pemrosesan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;
13. pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan;
14. pamantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
15. pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
16. pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
17. pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi;
18. pelaksanaan pengolahan dan penyajian data transmigrasi dan mobilitas penduduk;
19. penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaran pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas serta perlindungan ppenduduk;

20. pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis bidang transmigrasi dan mobilitas penduduk;
21. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kependudukan, transmigrasi dan mobilitas penduduk;
22. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
23. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pendataan melaksanakan tugas pokok pengidentifikasian dan pendataan penduduk, dengan fungsi:

1. penyiapan penyusunan program dan pelaksanaan kegiatan identifikasi dan pendataan penduduk;
2. pelaksanaan indentifikasi dan pendataan penduduk;
3. pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk di daerah dalam rangka pengambilan kebijakan untuk kepentingan perencanaan program kegiatan kependudukan, pemilihan umum Presiden dan legislatif dan menentukan komposisi penduduk menurut jenis kebutuhan antara lain Gakin, pendidikan, kesehatan dan mendukung program tingkat nasional lainnya;
4. pelaksaasn identifikasi, pendataan dan pendaftaran penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarganegaraan Republik Indonesia;
5. pelaksanaan identifikasi dan pendataan Orang Asing;

6. pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;
7. pelaksanaan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri;
8. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pendaftaran penduduk melaksanakan tugas pokok administrasi pendaftaran penduduk, dengan fungsi:

1. penyiapan bahan dalam rangka penyusunan petunjuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
2. pelaksanaan pendaftaran penduduk dan melakukan pencocokan dan penelitian dokumen kependudukan;
3. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
4. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
  - a. pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
  - b. pendaftaran perubahan data penduduk;
  - c. pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
  - d. pendaftaran warga Indonesia tinggal sementara;
  - e. pendaftaran pindah datang anatar negara;

- f. pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
  - g. pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;
  - h. penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
  - i. penatausahaan pendaftaran penduduk.
5. pelaksanaan pendaftaran peanduduk Orang Asing (OA);
  6. Pemrosesan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;
  7. pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan;
  8. pelaksanaan pengadministrasian pendaftaran penduduk;
  9. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
  10. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Seksi Transmigrasi melaksanakan tugas pokok administrasi transmigrasi dan mobilitas penduduk, dengan fungsi:

1. penyiapan pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi;
2. pelaksanaan identifikasi dan pendataan mobilitas penduduk;
3. pelaksanaan pengolahan dan penyajian data transmigrasi dan mobilitas penduduk;
4. pelaksanaan penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk;
5. pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis bidang transmigrasi;

6. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
7. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

e) Keadaan Umum Pegawai

Keadaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan hal yang perlu diketahui karena akan sangat menentukan di dalam proses penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki sejumlah pegawai yang merupakan komponen utama terhadap pegawai. Ini sangat penting dengan tidak meninggalkan faktor penting lainnya seperti struktur dan tata kerja, peralatan dan sarana prasarana lainnya. Secara garis besar, keadaan umum pegawai dapat dilihat dari berbagai komposisi, antara lain berdasarkan pangkat/golongan, tingkat pendidikan, umur dan jenis kelamin. Secara keseluruhan jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebanyak 73 orang. Sebanyak 40 orang merupakan pegawai tetap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sedangkan sejumlah 33 orang adalah pegawai tidak tetap atau honorarium.

Keadaan pegawai dapat dilihat dari pangkat atau golongan pegawai. Pangkat atau golongan merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang pegawai negeri sipil dan rangkaian susunan kepegawaian yang digunakan sebagai dasar penggajian serta pengangkatan dalam suatu jabatan tertentu serta bersifat mandiri dan untuk kenaikan pangkatnya. Oleh karena itu seorang pegawai negeri sipil yang diangkat dalam jabatan tertentu, semakin tinggi pula kedudukannya

dalam suatu jabatan. Dalam tabel berikut akan disajikan jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan pangkat atau golongan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**Tabel 1**

Keadaan Pegawai Menurut Pangkat/Golongan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011

No	Pangkat/Golongan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Pembina utama muda/ IV	1	1,36
2	Pembina Tk. 1/IV	1	1,36
3	Pembina/IV	4	5,47
4	Penata Tk. 1/III	9	12,32
5	Penata/III	5	6,84
6	Penata Muda Tk. 1/III	8	10,95
7	Penata Muda/III	2	2,73
8	Pengatur Tk. 1/II	1	1,36
9	Pengatur/II	2	2,73
10	Pengatur Md. Tk 1/II	1	1,36
11	Pengatur Muda/II	4	5,47
12	Juru/I	2	2,73
13	PTT/honorarium	33	45,2
	<b>Jumlah</b>	73	100%

*Sumber Data: Data Sekunder, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2011*

Berdasarkan tabel 1 di atas, keadaan pegawai dilihat dari pangkat/golongan adalah golongan I sebanyak 2 orang atau 5% , golongan II sebanyak 8 orang atau 20% sedangkan golongan III sebanyak 24 orang atau 60% dan golongan IV sebanyak 6 orang atau 15%. Kenyataan ini dapat menjelaskan bahwa rata-rata pegawai yang ada mempunyai pangkat/golongan yang sesuai dengan beban tugas yang diembannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang,

sehingga tidak ada kendala bagi Kepala Dinas selaku pimpinan dalam memanfaatkan pegawai untuk bekerjasama dalam menyelenggarakan pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Namun pangkat/golongan sumber daya aparaturnya masih harus ditingkatkan karena semakin tinggi pangkat seseorang maka semakin tinggi pula keahlian dan ketrampilan mereka meskipun masih ada golongan yang terendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Kemudian untuk mengetahui kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang ditempuh. Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan formal yang telah dinyatakan lulus atau tamat. Tingkat pendidikan seseorang akan sangat berpengaruh terhadap bidang tugas yang akan diemban oleh setiap pegawai karena pendidikan merupakan syarat penting bagi seseorang pegawai untuk menambah pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu jenis pekerjaan yang akan diberikan harus sesuai dengan kualifikasi pendidikan dari pegawai tersebut. Adapun komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dalam tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2**

Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	SD/ sederajat	0	0
2	SLTP/ sederajat	2	2,7
3	SLTA/ sederajat	12	16,4
4	Diploma	4	5,4
5	Sarjana/ S1	15	20,5
6	Pasca Sarjana/ S2	7	9,5
7	PTT/ honorarium	33	45,2
	Jumlah	73	100

*Sumber Data: Data Sekunder, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Desember 2011*

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai tetap dan tidak tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mencapai 73 orang. Jumlah PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terbanyak dari tingkat pendidikan Sarjana yaitu sebesar 15 pegawai atau 20,5% dari jumlah seluruhnya. Diikuti dengan tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 12 pegawai atau 16,4%. Sedangkan yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 0 pegawai atau 0% dari jumlah seluruhnya. Untuk pegawai lulusan pendidikan S2 yaitu sebanyak 7 pegawai atau 9,5%, Pegawai ditingkat Diploma sebanyak 4 pegawai atau 5,4% kemudian sisanya sejumlah 33 pegawai atau 45,2% merupakan pegawai tidak tetap.

e) Keadaan Sarana dan Prasarana

Tabel 3

## Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2011

No	Sarana dan Prasarana	Kondisi			Jumlah (unit)
		Baik	Kurang baik	Rusak	
1	2	3	4	5	6
1	Mobil	1	-	-	1
2	Sepeda Motor	5	-	-	5
3	Mesin Ketik	3	3	-	6
4	White Board	2	2	-	4
5	Papan Data	2	-	1	3
6	Peta Wilayah	-	1	-	1
7	Jam Dinding	5	1	-	6
8	Printer	5	2	1	8
9	Komputer	25	-	-	25
10	UPS	11	-	1	12
11	Brankas	1	-	-	1
12	Sketsel	1	-	-	1
13	Meja pimpinan	1	1	-	2
14	Meja kerja	23	2	-	25
15	Meja rapat	2	-	-	2
16	Meja lipat	-	21	-	21
17	Kursi kerja	35	14	5	44
18	Lemari besi	3	2	-	5
19	Lemari dinding	4	-	-	4
20	Kursi pimpinan	6	-	-	6

Sumber Data: Data Sekunder, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Desember 2011.

#### 4.2 Data Fokus Penelitian

##### 4.2.1 Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yaitu

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah:

“Prosedur pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tahapan-tahapannya tidaklah rumit. Pertama-tama pemohon mengisi formulir identitas dan membuat surat pengantar kepada RT kemudian dilegalisir oleh RW serta membawa persyaratan yang lainnya ke kelurahan. Di kelurahan kita harus mengisi dan melegalisir biodata setelah itu baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melalui loket terlebih dahulu kemudian diproses.”(wawancara pada Senin, 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Sejalan dengan pernyataan diatas, salah satu staf di bidang pelayanan kependudukan, Bapak Wahyu Hidayat menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebenarnya mudah, namun seringkali alur pelayanannya lah yang kurang dimengerti sehingga membuat pelayanan agak tersendat. Untuk permohonan KTP baru dan pengganti KTP, alur pelayanannya tidak perlu ke kelurahan terlebih dahulu sehingga cukup hanya membawa persyaratannya saja dan langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Namun untuk perpanjangan KTP dan perubahan data KTP harus melewati proses mulai RT/RW dan kelurahan terlebih dahulu.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Disini peneliti juga melakukan wawancara dengan seorang informan yaitu bapak Prasetyo yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya ya mas prosedur pelayanan KTP disini sudah bagus, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan toh disini sudah tersedia loket-loket pelayanan, jadi kita tinggal mengikuti alurnya saja.”(wawancara pada hari senin 9 Januari 2012 pukul 09.00 WIB.)

Dari wawancara diatas diketahui bahwa ada kendala di bagian pensosialisasian alur pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta persyaratan yang terkadang menghambat KTP untuk segera diproses.

- b. Kejelasan Persyaratan teknis administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Untuk mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, peneliti mewawancarai Bapak Wahyu Hidayat selaku staff di bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengungkapkan bahwa :

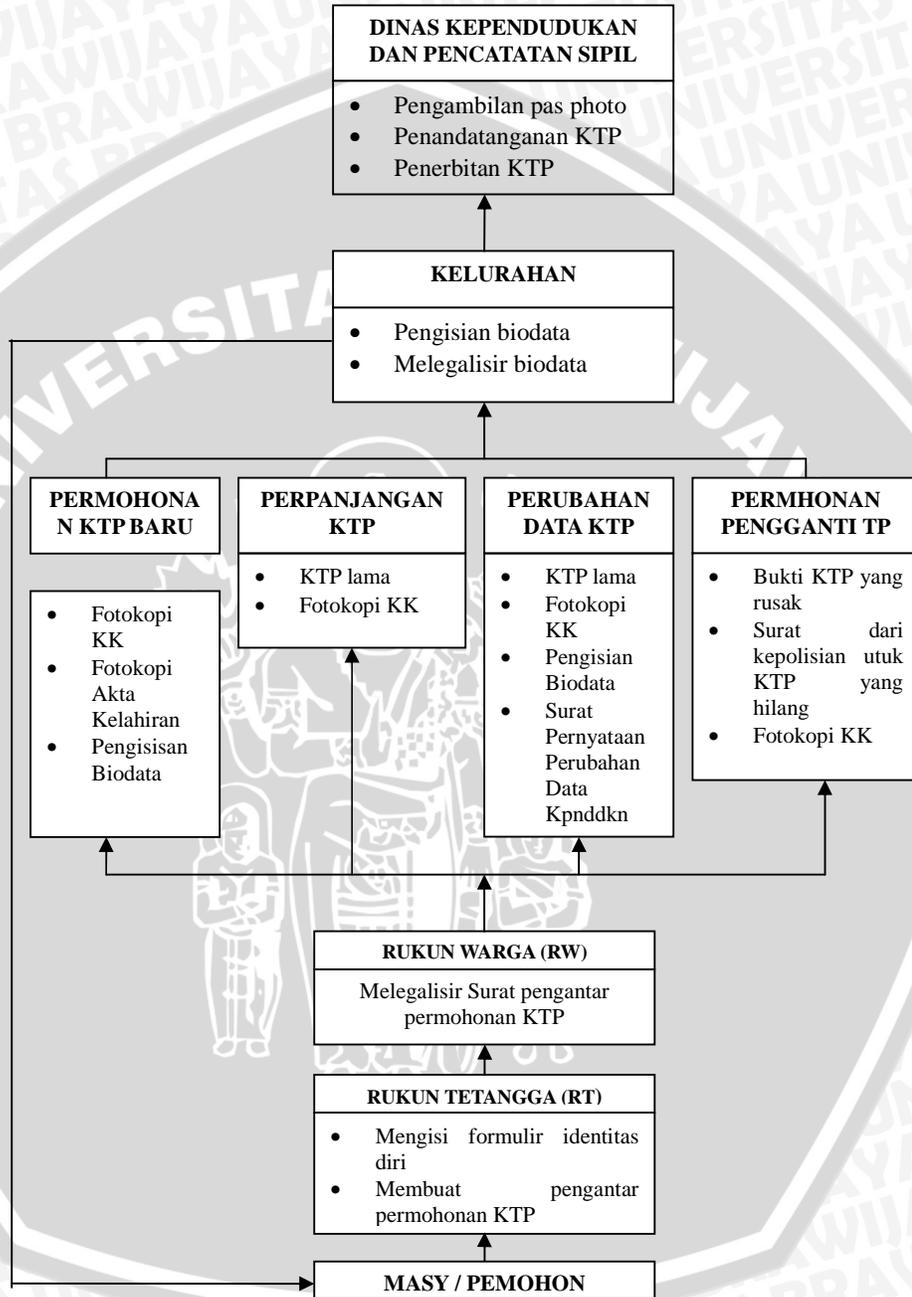
“Persyaratan untuk pembuatan KTP berbeda-beda sesuai dengan permohonan dari masyarakat. Permohonan tersebut antara lain permohonan KTP baru yang syaratnya adalah fotocopy KK, fotocopy akta kelahiran serta blanko dari kelurahan, kemudian permohonan perpanjangan KTP syaratnya adalah KTP lama dan fotocopy KTP saja, permohonan perubahan data KTP syaratnya adalah KTP lama, fotokopi KK, blanko dari kelurahan serta surat pernyataan perubahan data kependudukan, dan untuk permohonan pengganti KTP untuk KTP yang rusak atau hilang maka syaratnya adalah bukti KTP yang rusak, surat dari kepolisian untuk KTP yang hilang dan fotokopi KK.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Lebih jelasnya diungkapkan oleh Bapak Mochamad Toha selaku staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengungkapkan bahwa:

“Untuk permohonan KTP baru maksudnya adalah untuk seseorang yang baru saja mencukupi umurnya serta untuk seseorang yang masa berlaku dari KTP telah habis sehingga harus mengurus terlebih dahulu ke kelurahan, sama halnya seperti permohonan perubahan data KTP. Kemudian untuk permohonan perpanjangan KTP dipergunakan apabila minimal 2 minggu masa berlaku dari KTP tersebut belum habis, sehingga perbedaannya adalah tidak perlu mengurus ke kelurahan terlebih dahulu. Permohonan pengganti KTP juga seperti itu tidak perlu proses ke kelurahan terlebih dahulu.” (Wawancara pada hari Jumat 13 Januari 2012, pukul 09.00 WIB, di ruangannya).

Untuk mengetahui proses pelayanan dan persyaratan KTP mulai dari pemohon sampai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sampai kembali lagi pada pemohon KTP dengan jelas, maka dapat dilihat dari gambar di bawah ini, antara lain:

**Gambar 5**  
**Alur dan Persyaratan Pelayanan KTP Disediakan Kota Malang**



Sumber Data: Data Sekunder, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Desember 2011.

Selain kejelasan persyaratan pelayanan juga diperlukan kejelasan dari para petugas yang melayani masyarakat. Yang dimaksud kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dalam tanggung jawab). Dalam melaksanakan tugas, seorang Pegawai Negeri dituntut untuk profesional. Mereka mempunyai tugas dan fungsi masing-masing sehingga harus dapat melaksanakan tugasnya secara baik. Dalam rangka membantu pegawai dalam memperlancar melaksanakan tugas, maka sangat diperlukan adanya kejelasan peran karena dapat membantu mempermudah pencapaian visi organisasi. Sedangkan kejelasan peran dapat ditunjukan dengan adanya pembagian atau uraian tugas kepada staf.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dengan jelasnya tugas-tugas pegawai membuat kinerja menjadi lebih baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah:

“Kejelasan kewenangan petugas pelayanan KTP dimulai dari RT/RW yang memiliki kewenangan untuk membuat dan melegalisir surat pengantar permohonan KTP karena RT/RW lah yang lebih mengetahui warganya kemudian kelurahan tidak memiliki peran dan wewenang untuk mengeluarkan KTP namun terkadang kelurahan menawarkan pelayanan KTP. Hal ini jelas menyimpang dari kejelasan peran masing-masing karena yang memiliki kewenangan melakukan pelayanan KTP adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”(wawancara pada Senin, 16 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Kemudian untuk mengetahui sejauh mana kejelasan peran dapat meningkatkan kinerja pegawai, diungkapkan oleh Bapak Burhanudin Aljundi, S.sos selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya dalam menjalankan tugas dan kewajiban setiap hari itu merupakan tanggung jawab dari pegawai tersebut. Tetapi dalam hal ini jika kejelasan peran

bagi seorang pegawai tidak ada, maka akan membuat pegawai tersebut kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya, karena antara sesama pekerja dapat jadi saling melempar tanggung jawabnya dan saling menyalahkan. Dengan jelasnya tugas masing-masing aparaturnya dan terapkannya *the right man in the right place*, maka dapat membuat kualitas kerja aparaturnya menjadi lebih baik. Karena dengan diketahuinya tugas dan problem yang akan dikerjakan oleh masing-masing pegawai, mereka akan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya.”(wawancara pada Selasa, 10 Januari 2012, pukul 10.00 WIB, di ruangannya)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan kejelasan peran tersebut benar-benar nyata maka dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

c. Tanggung jawab petugas

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan.

Gambaran tanggung jawab ini sangat penting untuk benar-benar dimengerti oleh setiap pegawai karena dengan tanggung jawab, setiap pegawai dapat menyelesaikan seluruh pekerjaannya dengan benar dan tepat waktu. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM,

“PNS dikatakan bertanggung jawab bukan hanya sekedar PNS yang datang ke kantor tepat waktu saja, melainkan PNS yang benar-benar bertanggung jawab pula terhadap tugasnya, memiliki sifat yang baik, tidak mengandalkan status maupun jabatannya, memiliki pendidikan yang tepat dimana dia bekerja atau posisi yang dia duduki, serta keterampilan yang ahli sehingga dalam memberikan pelayanan publik pun dapat secara maksimal dan masyarakat pun merasa puas.” (Wawancara pada hari Senin, 16 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, diruangannya)

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Bobby Andrianto selaku staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyatakan bahwa:

“Saya adalah seorang PNS dan saya memiliki tugas yang dipercayakan kepada saya, maka saya akan berusaha mengerjakan tugas-tugas saya tersebut bukan sebagai suatu beban tetapi sebagai sebuah tanggung jawab yang memang harus

saya selesaikan. Dan berusaha agar pekerjaan saya tidak ada yang terbengkalai karena sebagai seorang PNS selain sebagai abdi negara tetapi juga sebagai abdi masyarakat”. (Wawancara pada hari Senin, 9 Januari 2012, pukul 09.00 WIB, diruangannya)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tanggung jawab itu harus benar-benar dimiliki oleh setiap pegawai dan mereka harus memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.

d. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan petugas

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Peneliti menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah yang diberikan. Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mochamad Thoha selaku staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyatakan bahwa:

“Dalam kedisiplinan petugas pelayanan, saya selalu berusaha untuk datang ke kantor dengan tepat waktu dan tidak keluar kantor dengan alasan pribadi, begitupun juga dengan pegawai yang lainnya. Untuk jam pulang kantor, kami sebagai pegawai juga mengikuti peraturan yang berlaku, dengan melakukan hal tersebut maka akan berakibat baik pada pekerjaan di kantor.” (Wawancara pada hari Jumat, 13 Januari 2012, Pukul 09.00 WIB, diruangannya).

Hal tersebut dibenarkan pula oleh Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyatakan bahwa:

“Pegawai-pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang saya rasa sudah cukup disiplin, mereka taat terhadap peraturan-peraturan yang ada. Kami memiliki peraturan jam datang dan pulang kantor yang sudah ditetapkan. Maka seluruh pegawai termasuk saya wajib menaatinya. Untuk urusan keluar kantor pada jam kerja juga seperti itu, tidak ada alasan pribadi yang membenarkan mereka keluar kantor kecuali urusan yang sangat mendesak, misalnya saja sakit. Dan itupun harus ijin dahulu dan juga harus mengikuti apel

terlebih dahulu.”(Wawancara pada Senin, 16 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, diruangannya).

Selain dari pernyataan di atas disini peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus KTP sebagaimana yang dipaparkan sodari wiwik bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dispdukcapil sudah bagus, saya dilayani dengan baik dan sopan. petugasnya benar-benar memberikan pelayanan yang bagus kepada saya, karena tadinya saya bingung harus bagaimana dan ngapain. Jadi di sini saya benar-benar diberikan pelayanan dengan baik.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 09.00 WIB).

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Di dalam suatu organisasi manapun sikap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh dalam masyarakat, baik dan buruknya pelayanan yang diberikan pada masyarakat tergantung pada petugas yang memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah berdasarkan dengan kesopanan dan keramahan yang harus diterapkan oleh pegawai dalam memberikan layanan.

Disini, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Drs. Bapak Rahman Nurmala mengatakan bahwa:

”Menurut saya, sikap dan perilaku pegawai disini sudah baik dan selalu bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan menurut pengamatan saya selama ini tidak ada masalah yang berkenaan dengan sikap sopan dan ramah pegawai disini. Bahkan sebaiknya mereka selalu ramah dan sopan serta sangat membantu masyarakat yang tidak mengerti prosedur dalam mengurus kepentingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ini. Kesopanan merupakan salah satu hal yang selalu saya tekankan kepada para pegawai, karena kami semua bekerja untuk melayani masyarakat.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Dari uraian di atas diketahui bahwa peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai merupakan salah satu faktor pendukung terwujudnya pelayanan yang

baik dan berkualitas. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan lebih difokuskan pada kepuasan masyarakat pengguna jasa sehingga dengan adanya sikap sopan, ramah, bertanggung jawab serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan maka masyarakat akan lebih menghargai kepada aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sehingga tidak muncul penilaian yang negatif dari masyarakat.

e. Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi, sarana, dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Penyediaan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi publik sangat menentukan dalam menunjang peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja. Apabila sarana dan prasarana kerja yang ada cukup memadai dan dalam kondisi yang baik tentu akan sangat mendukung pelaksanaan tugas. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelaksanaan tugas pegawai-pegawai tidak dapat berjalan dengan baik. Namun dari kenyataan yang ada bahwa sarana dan prasarana kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak cukup tersedia atau tidak dalam keadaan baik, sehingga dapat menghambat dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM berkenaan dengan sarana dan prasarana, menyatakan bahwa:

”Tersedianya sarana dan prasarana kantor merupakan suatu hal yang sangat penting dalam peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka pegawai tidak maksimal dan dalam

penyelesaian tugas akan cenderung terlambat. Oleh karena itu sarana dan prasarana yang ada sangat berpengaruh terhadap penyelesaian tugas mereka, sedangkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sarana dan prasarana yang ada saya rasa kurang memadai sehingga kadang-kadang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya kurang dapat tepat waktu dan kurang optimal karena adanya keterbatasan fasilitas kantor misalnya yang ada hanya memiliki satu set yang hanya cukup untuk kegiatan harian saja, sedangkan untuk kegiatan-kegiatan di luar itu sangat merepotkan staff kami dan jika terjadi kerusakan akan membuat pekerjaan tertunda dan terganggunya pelayanan publik, kurangnya mobil dan motor dinas yang menyebabkan mobilitas pegawai dalam pembinaan dan pengawasan wilayah kurang maksimal mengingat wilayah kerja yang begitu luas.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Berkenaan dengan pentingnya keberadaan komputer dan ditambahkan kendaraan dinas juga diungkapkan oleh Ibu Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyatakan bahwa:

”Dalam penyelesaian tugas pemerintahan komputer sangat penting, karena dengan adanya komputer kita tidak usah repot-repot membuat surat ataupun keterangan lain mulai dari awal. Kita tinggal membuka file yang ada dan merubahnya sedikit sesuai dengan kebutuhan kita. Kerja kita lebih cepat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat ataupun membuat laporan kepada atasan. Tetapi disini komputer yang ada belum cukup memadai, seharusnya tiap seksi-seksi memiliki satu set komputer sendiri sehingga dalam menyelesaikan tugas tidak perlu bergantian dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Kendaraan dinas saya rasa juga perlu ditambah lagi karena apabila ada acara ke lapangan tidak cukup.” (Wawancara pada hari Rabu 11 Januari 2012, pukul 09.00 WIB, di ruangannya).

Berdasarkan wawancara tersebut di atas daftar inventaris sarana dan prasarana dapat dikatakan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang relatif cukup tersedia tetapi kurang memadai, masih jauh dari standar yang ada untuk mencapai hasil pelayanan publik yang maksimal, terutama komputer yang selayaknya tiap bagian mempunyai satu set komputer sehingga bagian satu dengan yang lain tidak saling terganggu pekerjaannya hanya dikarenakan pemakaian komputer yang bergantian. Begitu juga dengan

menambah motor dinas dan mobil dinas sangat diperlukan terutama untuk pegawai yang sering bertugas di luar kantor atau lapangan sehingga masalah jangkauan wilayah kerja bukan menjadi masalah yang perlu dirisaukan lagi.

f. Akurasi

Akurasi berhubungan dengan apakah pelayanan publik telah diterima dengan benar, tepat, dan sah sesuai dengan data yang diajukan oleh masyarakat. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kota Malang telah sesuai dengan UU Republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka pelayanan publik tersebut dikatakan sah menurut hukum. Selain itu dalam hal penyelesaian pembuatan KTP, telah melalui proses yang dilakukan sendiri oleh masyarakat yang dimulai dari RT hingga Kelurahan. Apabila terjadi kesalahan dalam penyelesaian KTP maka biasanya hanya berasal dari kesalahan dalam memasukkan data atau kesalahan penulisan (*human error*).

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Drs. Bapak Rahman Nurmala yang menyatakan bahwa:

“Menurut pengamatan saya dalam pelayanan publik disini segala prosedur berjalan sesuai dengan system dan peraturan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Tidak mungkin kami bekerja tidak sesuai dengan undang-undang. Jadi dapat saya pastikan prosedur pembuatan KTP pada Dispenduk Capil di sini bebas dari kesalahan karena telah sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh pemerintah. Apabila terjadi kesalahan itu mungkin hanya kesalahan penulisan atau salah dalam memasukkan data” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 10.00 WIB, di ruangnya).

Untuk memperkuat pernyataan dari Bapak Rahman Nurmala, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang telah mengurus

pembuatan KTP. Berikut ini adalah pernyataan dari Bapak Mulyadi :

“Saya rasa ya gitu itu mas namanya bikin KTP, sudah benar kok KTP yang saya bikin, sudah sesuai dengan data yang saya berikan, saya juga tidak dipungut biaya apapun dalam pembuatan KTP saya ini.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 10.00 WIB).

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa pembuatan KTP telah sesuai dengan peraturan yang berlaku juga telah sesuai dengan data yang diberikan oleh masyarakat yang akan membuat KTP. Tarif yang disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil telah diterapkan dengan benar. Di mana dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa untuk pembuatan KTP tidak dipungut biaya apapun bagi penduduk asli Indonesia.

g. Kecepatan

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan suatu pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan haruslah selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, peneliti mewawancarai Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan mengungkapkan bahwa :

”Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ini terdapat banyak

sekali jenis pelayanan. Untuk menyelesaikan tugas layanan ini dibutuhkan waktu yang beragam. Jika jenis pelayanannya bersifat sederhana misalnya pembuatan KTP sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu 15-30 menit. Namun sesuai dengan peraturan yang telah dibuat bahwa pelayanan KTP minimal diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja dan jika ada kendala yang kadangkala terjadi, misalnya kerusakan komputer maka dapat selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan (2hari kerja), serta untuk pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak ditarik biaya.” (Wawancara pada hari Rabu 11 Januari 2012, pukul 09.00 WIB, di ruangannya).

Dari penjelasan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tersebut terlihat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing jenis layanan sebenarnya adalah 15 menit pun jadi. Namun sesuai peraturan, minimal KTP jadi dalam waktu 2 hari kerja. Adanya keterlambatan dalam proses pelayanan terkadang juga bisa terjadi. Sebagaimana dijelaskan oleh beliau bahwa :

”Dalam mengerjakan tugas layanan kami akan berusaha untuk mengerjakannya semaksimal mungkin agar penyelesaiannya dapat tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Akan tetapi untuk mencapai hal tersebut terkadang ada saja hambatannya. Hambatan tersebut tidak hanya datang dari pihak kelurahan tetapi juga sering datang dari pihak masyarakat sendiri yang kurang teliti dalam melengkapi persyaratan yang diminta.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

Dari penjelasan tersebut bahwa adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas disebabkan oleh banyak hal dan yang sering terjadi keterlambatan itu disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang kurang teliti dalam melengkapi persyaratan yang diminta.

Berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM bahwa:

”Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami akan berupaya untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Untuk mewujudkan hal tersebut kami berusaha langsung mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawab kami tanpa harus ditunda-tunda lagi, namun seringkali ada saja

hambatannya. Dan memang jika hambatan tersebut berasal dari pihak kami untuk menghindari kesalahpahaman maka pihak kami tidak segan-segan untuk memberitahukan perihal keterlambatan tersebut.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangnya).

Dari penjelasan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang tersebut dapat diketahui bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya melalui pemberian pelayanan yang tepat waktu. Dan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berupaya untuk langsung mengerjakan tugas tersebut tanpa menunda-nunda terlebih dahulu dan untuk menghindari adanya kesalahpahaman akibat keterlambatan dalam penyelesaian tugas maka para pegawai tidak segan-segan untuk memberitahukan perihal keterlambatan tersebut.

#### h. Ketepatan

Melihat kedisiplinan dari segi ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan adalah waktu yang digunakan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi lain dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sangat diperlukan untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berkaitan dengan disiplin yang harus dimiliki oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam mengemban tugasnya, peneliti mewawancarai Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengungkapkan bahwa :

”Menurut pandangan saya, pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melayani masyarakat sudah memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya sesuai dengan bidang

masing-masing. Hal ini dapat dibuktikan dengan terselesainya tugas pekerjaan sesuai atau tepat dengan beban tugas masing-masing. Jarang sekali saya temui adanya pegawai yang sengaja menunda-nunda pekerjaan. Dan walaupun ada sedikit keterlambatan itu lebih disebabkan karena ada kesalahan teknis misalnya saja bagian pembuatan KTP, mereka seharusnya dapat mengerjakan pekerjaan tersebut selesai tepat waktunya namun karena ada kerusakan pada komputer maka tidak dapat cepat selesai, namun jika tidak ada halangan mereka akan segera menyelesaikannya sehingga bagi orang yang membuat KTP tidak perlu menunggu lama-lama.” (Wawancara pada hari Rabu 11 Januari 2012, pukul 09.00WIB, di ruangannya).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki kesadaran diri dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya, sehingga pekerjaan dikerjakan tepat waktu. Agar lebih meningkatkan disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam mengemban tugas, terdapat beberapa cara yang sampai saat ini masih diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Berikut ini adalah penjelasan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Rahman Nurmala, MM berkaitan dengan hal tersebut :

”Dalam meningkatkan tanggung jawab dan disiplin pegawai terdapat beberapa cara yang selalu saya gunakan yaitu pertama saya selalu mengadakan pendekatan pada pegawai terutama kepada pegawai yang kurang tanggung jawab terhadap tugasnya, dengan pendekatan tersebut saya sisipkan sedikit masukan-masukan atau saran sehubungan tugas yang harus mereka kerjakan. Sedangkan cara yang kedua yaitu melalui *staff meeting* atau rapat staff dimana di dalam rapat tersebut selain membahas mengenai topik permasalahan atau rencana-rencana ke depan, namun juga saya tambahkan beberapa saran dan masukan-masukan berkaitan dengan pelayanan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai. Dan cara ketiga yaitu cara eksternal dimana dalam pihak ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengikutkan beberapa pegawai dalam kegiatan pembinaan dan pelatihan yang biasanya di dalamnya disisipkan pengarahan-pengarahan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 11.00 WIB, di ruangannya).

i. Sopan santun dan ramah tamah

Kesopanan dan keramahan dalam bersikap harus dimiliki oleh seluruh petugas pelayanan publik. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan

persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya perlu jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

Hal ini untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri, dengan kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan publik maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja para pegawai. Apabila petugas pelayanan publik dapat bersikap dengan baik kepada masyarakat tanpa membedakan satu sama lain maka akan tercipta interaksi yang baik antara masyarakat dan petugas. Sehingga pelayanan publik akan berjalan dengan lancar dan mempermudah penyelesaian prosedur pelayanan.

Untuk mengetahui keadaan di lapangan apakah nilai-nilai kesopanan telah diterapkan oleh petugas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka peneliti mewawancarai beberapa informan. Berikut ini adalah informasi dari salah satu sumber yaitu Bpk. Bobby Andrianto selaku staf pelayanan publik :

“ Saya selalu melayani masyarakat dengan baik dan sopan, karena tugas saya memang melayani masyarakat, hal itu juga berkaitan dengan profesionalisme saya sebagai petugas pelayanan publik. Saya rasa dengan bersikap sopan masyarakat juga akan lebih menghargai dan menghormati kami selaku petugas. Pokoknya menurut saya, saya sudah melakukan yang semaksimal mungkin buat masyarakat.” (Wawancara pada hari Senin 9 Januari, pukul 10.00 WIB, di ruangannya).

Berdasarkan informasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan publik mengerti akan tugas mereka secara profesional, sehingga mereka mampu bersikap sopan demi kenyamanan dan kelancaran bersama dalam

proses pelayanan publik.

Selain dari informasi tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP untuk lebih menguatkan pernyataan dari petugas dan mencari kebenaran dari pernyataan petugas tersebut. Berikut adalah pernyataan dari Sodari Kartika :

“Menurut saya sudah baik pelayanan yang dilakukan oleh petugas, saya dilayani dengan baik dan sopan. petugasnya benar-benar mengarahkan saya, karena tadinya saya memang bingung harus kemana dan ngapain. Jadi di sini saya benar-benar dibantu dengan baik.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kesopanan telah benar-benar diterapkan oleh para petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, para petugas telah paham betul dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk melayani masyarakat dengan optimal.

#### **4.2.2 Faktor penghambat dan pendukung Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang:**

##### **1) Faktor penghambat**

###### **Internal**

Faktor internal yang menghambat kinerja pelayanan KTP pada Dispenduk Capil Kota Malang sangat jarang ditemui. Adapun faktor penghambat yang ada misalnya terletak pada kedisiplinan pegawai. Tidak semua pegawai pada dinas ini selalu disiplin dan tepat waktu dalam memulai pekerjaan setiap harinya. Hal ini

dikarenakan oleh perbedaan kepentingan dari masing-masing pegawai sebelum memulai pekerjaan.

Dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini dengan Bapak Rahman Nurmala :

”semua pegawai di sini cukup disiplin, namun terkadang ada saja keterlambatan, semua itu hanya kesalahan kecil yang dapat saya maklumi. Toh setiap manusia punya urusan masing-masing dan kadang tidak terduga.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 10.00 WIB).

Selain dari masalah tersebut, hal lain yang menjadi kendala adalah masalah akurasi, kekurangtelitian pegawai dalam memasukkan data masyarakat sehingga ketika proses pembuatan KTP selesai terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai kesalahan penulisan dalam KTP tersebut.

## 2)Faktor pendukung

### 1) Internal

- a) Adanya kerjasama antar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Faktor internal dalam mendorong melaksanakan pelayanan demi kepuasan masyarakat seperti adanya kerjasama antar pegawai. Hal ini dari hasil wawancara dengan Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku sekretaris Dinas, sebagai berikut:

“faktor pendorong internal dari dispenduk capil untuk memberikan pelayanan yang terbaik adalah adanya kerjasama antar pegawai yang saling melengkapi.” (wawancara dilakukan pada hari senin 9 Januari 2012, pukul 10.00)

Agar kinerja pegawai tersebut bagus dalam memberikan pelayanan harus adanya kerjasama antar pegawai agar masyarakat puas akan pelayanan dispenduk Capil Kota Malang.

- b) Adanya sumber daya manusia yang terampil, inovatif, profesional dan berpendidikan.

Di dalam dinas pegawai harus mempunyai teknik dan berpendidikan, karena di dalam Dispendum Capil telah mengadakan pendidikan dan bimbingan tentang program SIAK ( Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hasil ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Martha MRL. Tobing, SH, MM, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan sebagai berikut :

“Dispendum Capil Kota Malang untuk meningkatkan SDM pegawainya telah mengadakan pendidikan dan bimbingan teknik tentang program SIAK. Hal ini dilakukan agar pelayanan di Dinas ini bisa maksimal sesuai dengan yang diharapkan.” (wawancara dilakukan pada hari Senin 9 Januari 2012, pukul 10.30)

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, pegawai harus mengikuti pendidikan dan bimbingan yang diadakan oleh Dispendum Capil agar pelayanan dapat berlangsung cepat.

- c) Adanya sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

Mengenai sarana dan prasarana di Dispendum Capil Kota Malang selalu, senantiasa meningkatkan dan memelihara fasilitas yang ada guna menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Rahman Nurmala selaku Kepala Dispendum Capil Kota Malang sebagai berikut :

“sarana dan prasarana di Dispendum Capil di Kota Malang sudah sangat memadai menurut saya, dengan adanya 25 unit computer di tahun ini, sudah cukup untuk melayani masyarakat di Kota Malang.” (Wawancara pada hari Senin 16 Januari 2012, pukul 10.00 WIB).

Agar pegawai dapat melayani masyarakat secara optimal, maka sarana dan prasarana misalnya komputer yang memadai sehingga pelayanan pembuatan KTP

dapat berlangsung dengan cepat dalam pengolahan data. Jumlah computer pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang terus bertambah sejak tahun 2006 yang semula hanya berjumlah 8 unit computer dan menjadi 25 unit di tahun ini. Jumlah ini cukup memadai untuk kualitas pelayanan yang maksimal.

## 2) Eksternal

### a) Adanya Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil

Wawancara tentang faktor pendorong eksternal, telah didapat hasil wawancara dengan Bapak Drh. Yudi Broto, MH selaku Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

“kalau faktor eksternalnya sudah dijelaskan di Peraturan Kota Malang nomor 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil yang mana dalam peraturan-peraturan tersebut tercakup beberapa pedoman dan dasar hukum yang jelas dalam memberikan pelayanan kependudukan.” (wawancara dilakukan pada senin 9 Januari 2012, pukul 11.30)

Dalam pernyataan tersebut telah jelas bahwa dalam melakukan pelayanan, Dispenduk Capil Kota Malang mengacu pada dasar hukum yang jelas yaitu PERDA no. 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan akta Catatan Sipil. Hal ini mendorong terciptanya pelayanan yang benar dapat diterima umum, tepat, dan sah menurut hukum.

## 4.3 Analisis dan Interpretasi Data

### 4.3.1 Bagaimana Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yaitu

## 1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebenarnya tidaklah rumit. Yang lama biasanya adalah proses mengurus di kelurahan, kesalahan teknis yang dilakukan pegawai atau kurang lengkapnya syarat yang dibawa oleh masyarakat sehingga menunda kelancaran pelayanan. di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang prosesnya sebenarnya hanyalah mengisi formulir pendaftaran dengan membawa semua persyaratan, setelah itu didaftarkan kepada bagian pelayanan KTP dan langsung dapat meninggalkan kantor karena biasanya KTP dijanjikan selesai dan dapat diambil pada 2 hari mendatang atau bisa lebih lama lagi tergantung situasi.

Menurut keterangan dari beberapa masyarakat yang ditanya oleh peneliti, surat keterangan dari RT, RW kemudian dibawa kepada kelurahan. Setelah mengisi formulir yang ada barulah didapatkan surat pengantar untuk ke kantor kecamatan dan yang menyebabkan masyarakat menilai prosedur terlalu berbelit-belit adalah pembuatan KTP tersebut dibuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga masyarakat merasa pembuatan KTP yang semestinya dapat dilakukan dengan cepat menjadi kurang efektif. Hal ini dikarenakan belum tentu Ketua RT, RW dan Lurah ada di tempat. Apalagi jarak yang ditempuh dari rumah, kelurahan, kecamatan lalu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga tidak berdekatan sehingga menyebabkan *hidden cost* (transportasi). Proses pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah pertama-tama ke loket penerimaan kemudian masuk ke dalam pemrosesan yang meliputi entri data kemudian ke Kasi Pendaftaran penduduk untuk validasi berkas permohonan kemudian penerbitan yang ditujukan kepada Kabid Kependudukan untuk paraf dokumen kemudian ke

kepala dinas setelah itu sekretariat dan setelah selesai dapat diambil di Loker Pengambilan.

Masih adanya masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur pengurusan KTP juga mendorong masyarakat memiliki persepsi yang rendah terhadap prosedur pelayanan di unit ini. Memang biaya pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah gratis, namun masih adanya pemungutan liar juga merupakan praktik yang tidak mempermudah prosedur dalam memberikan pelayanan. Karena ketidakjelasan prosedur dalam pelayanan inilah terkadang masyarakat menyerahkan proses pembuatan KTP pada aparat desa ataupun bahkan calo.

Hal yang terkadang masih sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Syamsiar (1983:15) administrasi adalah rangkaian kegiatan usaha kerja sama manusia secara rasional atau efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan. Dengan demikian apabila penyedia dan pemberi layanan KTP ingin memberikan pelayanan yang baik maka prosedur pelayanan harus sesingkat mungkin tanpa ada rantai birokrasi yang mempersulit.

2. Kejelasan Persyaratan teknis administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

Yang dimaksud dengan kejelasan adalah semua hal yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan (baik teknis maupun administratif), rincian biaya/tarif, serta jadwal yang sudah dijelaskan dalam tata cara pembuatan KTP. Masyarakat harus memenuhi segala prosedur tersebut, dengan juga memenuhi segala persyaratan yang ada, serta melengkapi segala perlengkapana sebagai syarat pengurusan

KTP.

Selain itu kejelasan berupa tanggung jawab oleh petugas itu sendiri juga harus lebih ditingkatkan. Petugas harus mengerti dengan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan publik. Dalam banyak kasus, masyarakat masih banyak yang mempercayakan atau menitipkan urusannya dalam hal membuat KTP kepada orang dalam. Hal ini menandakan bahwa petugas masih kurang jelas dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani publik. Namun di masa sekarang ini petugas lebih profesional dengan pekerjaannya sesuai dengan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cukup dan kejelasan peran telah ada perubahan ke arah yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Kejelasan petugas pelayanan KTP ini dimulai dari proses pertama kali di RT/RW kemudian ke kelurahan dan berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. RT telah memiliki peran untuk membuat surat pengantar permohonan KTP dan RW yang melegalisir surat tersebut. Hal ini dikarenakan RT dan RW lah yang lebih mengetahui apakah si pemohon KTP tersebut benar-benar warganya sehingga lebih valid. Kemudian kelurahan memiliki peran untuk melegalisir biodata dan tidak memiliki kewenangan untuk mengurus KTP namun terkadang kelurahan menawarkan untuk pelayanan KTP namun dengan meminta sejumlah uang

tertentu. Hal tersebut jelas tidak sesuai dengan teori birokrasi dari Weber yang menjelaskan bahwa seharusnya seorang aparatur publik itu ada pembagian tugasnya, masing-masing bagian bekerja sesuai dengan *rule* dan seharusnya tidak mengenal satu sama lain. Hasil pengamatan yang telah dijelaskan di atas sesuai dengan definisi. Variasi ini muncul di samping sebab seperti telah dipaparkan di atas, disebabkan pula oleh perbedaan visi pencetusnya dan perbedaan kondisi yang dihadapi oleh administrasi itu sendiri (Zauhar, 1996, hal. 59). Tidak dibenarkan apabila seorang pegawai menggantungkan tanggung jawab pekerjaannya kepada pegawai ataupun instansi lain karena setiap pegawai ataupun sebuah instansi telah memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing yang diatur secara jelas. Pembagian tugas tersebut harusnya juga lebih diperhatikan karena saya masih melihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagian pegawai yang tidak begitu banyak pekerjaan dan sebagian dari mereka memiliki banyak pekerjaan. Dengan demikian akan berpengaruh terhadap kinerja mereka, seolah pekerjaan yang ada dikerjakan dengan profesional dan dengan maksimal tetapi hasil yang akan ada belum bisa maksimal.

### 3. Tanggung jawab petugas;

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan. Tanggung jawab bukanlah sebuah beban bagi setiap Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

melainkan sebuah kewajiban yang harus diselesaikan. Persepsi kepuasan masyarakat yang rendah terhadap tanggung jawab pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dikarenakan masyarakat masih menjumpai pengurusan KTP yang seharusnya gratis tetapi masih membayar. Sikap petugas yang mendahulukan orang yang dikenalnya dalam antrian adalah salah satu bentuk perilaku yang tidak bertanggung jawab petugas sebagai abdi masyarakat yang semestinya harus melayani masyarakat sebaik mungkin. Keterlambatan petugas juga menunjukkan tidak tanggung jawabnya pegawai terhadap tugas yang harus diselesaikan dengan tepat waktu.

Selain itu masyarakat menilai pengurusan yang menggunakan jasa orang dalam lebih cepat daripada mengurus sendiri juga memberikan persepsi bahwa petugas pelayanan tidak menjalankan tugas yang menjadi kewajibannya. Bentuk lainnya misalnya adalah dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan mengobrol dengan pegawai lain dan bermain ponsel. Petugas seharusnya memahami bahwa bentuk tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan sikap prima dalam memberikan pelayanan dan tidak menyepelekan masyarakat dengan kesibukan karena tidak ada kaitannya dengan tugas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut (Moenir, 2000:123-124), suatu pelayanan akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan

tugas/pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### 4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan petugas

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Seorang pegawai dikatakan berkualitas apabila dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan cara kerja yang telah ditentukan atau disiplin, pekerjaan yang dikerjakan rapi dan teliti. Keadaan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari bukti-bukti yang ada sesuai dengan wawancara memperlihatkan bahwa dalam melakukan pekerjaannya mereka tergolong rapi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerapian kerja pegawai dinyatakan memadai dan berdasarkan data-data menyatakan rata-rata cukup rapi.

Selama observasi rata-rata pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada. Hanya sebagian kecil saja dari mereka yang kurang mematuhi peraturan-peraturan yang ada, misalnya keluar kantor di jam kerja, bukan untuk kepentingan kantor tetapi untuk kepentingan pribadi. Ketaatan yang terkecil adalah berusaha datang dan pulang kantor tepat pada waktunya, mengikuti apel pagi. Jika hal tersebut saja sudah diabaikan mereka juga bukan tidak mungkin mengabaikan hal yang lebih besar seperti tugas dan tanggung jawab mereka sebagai Pegawai Negeri Sipil. Tetapi untuk sebagian besar pegawainya telah mengikuti peraturan yang

sudah ada dengan datang dan pulang kantor tepat pada waktunya serta mengikuti apel pagi setiap hari kerja. Dan apabila ada yang melanggar pun belum ada tindakan disiplin yang bersifat tegas.

Hal di atas belum sesuai dengan pendapat Tayibnapis (1995:205), bahwa upaya yang dapat ditempuh dalam penegakkan disiplin, yaitu:

1) Disiplin Sebagai Pencegahan

Merupakan usaha untuk mendorong pegawai agar mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi, sehingga tidak terjadi pelanggaran, caranya dengan mendorong tumbuhnya disiplin diri.

2) Disiplin Sebagai Koreksi

Adalah tindakan terhadap pelanggaran, tujuannya adalah untuk mendidik agar tidak terjadi pelanggaran di antara pegawai. Oleh karena itu, dalam penjatuhan hukuman perlu dipertimbangkan seobyektif mungkin dengan derajat pelanggarannya, sehingga pegawai yang bersangkutan tidak mengulang kesalahan yang sama dan setiap pegawai dapat merasakan keadilan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan secara hierarkis, yang artinya pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman ditentukan oleh berat tingginya pelanggaran.

Yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang baru dalam tahap disiplin sebagai pencegahan saja dan belum merealisasikan disiplin sebagai koreksi sehingga kurang maksimal dalam penjatuhan sanksi bagi pegawai yang melanggar. Apabila hal ini tidak berusaha untuk diperbaiki maka kurang ada sikap disiplin dan tanggung jawab yang baik dari pegawai karena merasa tidak akan dijatuhi hukuman apabila melakukan kesalahan.

Kesopanan dan keramahan merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Disamping harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, pegawai juga dituntut untuk bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugas layanan. Dengan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan tentu saja akan berdampak positif bagi individu atau pegawai itu sendiri maupun bagi instansi terkait. Bagi individu atau pegawai tentunya dia akan mendapatkan kesan tersendiri dari masyarakat yang merasa puas dengan layanan yang telah diberikan dan bagi instansi tentunya akan menambah citra baik di mata masyarakat.

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti, bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik itu artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dalam melayani masyarakat telah dilakukan dengan sopan dan ramah. Hal ini juga dapat dilihat dalam tabel 15 dimana dalam tabel tersebut dapat

diketahui penilaian masyarakat terhadap tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diketahui bahwa dari 20 orang responden, 11 orang atau 55 % menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah, 9 orang atau 45 % menyatakan dalam memberikan pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kurang sopan.

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan selalu berusaha bersikap ramah dan sopan. Menurut (Dwiyanto,dkk 2002) keluhan warga sering muncul juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara. Para pejabat birokrasi yang menemui mereka seringkali menganggap pengguna layanan sebagai klien yang membutuhkan bantuan sehingga harus tunduk pada kemauan para pejabatnya. Para pengguna layanan sering kali tidak memiliki banyak ruang dan kesempatan untuk merespon secara wajar perlakuan buruk yang diterimanya.

Dan berdasarkan pengamatan peneliti memang benar apa yang telah diungkapkan oleh Kasi Pemerintahan dan sebagian besar masyarakat bahwa secara umum tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah baik dan tidak perlu diragukan lagi karena memang kenyataannya hubungan yang terjalin antara masyarakat dan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Malang tidak lagi seperti pelayan dan pelanggan, akan tetapi dalam interaksinya yang terjadi adalah suasana kekeluargaan.

Menurut peneliti suasana tersebut harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena meskipun secara umum tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah dapat dikatakan baik tetapi kekurangan-kekurangan pastilah ada meskipun itu hanya dilakukan oleh segelintir orang dan dilakukan tanpa sengaja terutama yang menyangkut tingkat kesopanan pegawai karena peneliti masih menjumpai adanya sedikit kecerobohan yang masih dilakukan oleh beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kecerobohan tersebut antara lain adanya pegawai yang bergurau dengan suara keras padahal saat itu masih ada masyarakat yang sedang mengurus kepentingan. Hal ini tentunya akan menciptakan suasana gaduh dan terkesan kurang tertib serta tidak sopan.

Dari berbagai uraian mengenai peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sangat baik walaupun ada kekurangan itupun hanya dilakukan oleh segelintir orang saja. Dan untuk itu perlu adanya upaya dari Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang disamping upaya-upaya yang telah ada untuk lebih menertibkan mereka dengan lebih sering mengadakan pendekatan-pendekatan untuk memberikan masukan atau nasehat kepada

pegawai yang tidak tertib sehingga akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### 5. Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi, sarana, dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Para pegawai dapat bekerja secara dinamis dan kreatif apabila didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai. Karena penyediaan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi publik sangat menentukan dalam menunjang peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja, maka apabila sarana dan prasarana kerja yang ada cukup memadai dan dalam kondisi yang baik tentu akan sangat mendukung pelaksanaan tugas. Demikian pula sebaliknya tanpa sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelaksanaan tugas pegawai-pegawai tidak dapat berjalan dengan baik. Menurut (Dwiyanto,dkk.2007) dijelaskan bahwa kebanyakan loket di desain agar aparat dapat duduk dengan nyaman sambil melayani warga, sementara kenyamanan warga pengguna tidak diperhatikan, seperti harus berdiri atau membungkuk ketika berkomunikasi dengan aparat yang bertugas di loket.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dan tabel 5 Daftar Inventaris Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang relatif cukup tersedia akan tetapi masih kurang memadai untuk mencapai hasil pelayanan publik yang maksimal, terutama

komputer yang selayaknya tiap bagian memiliki satu set komputer sehingga bagian yang satu dengan yang lain tidak saling mengganggu pekerjaannya hanya dikarenakan pemakaian komputer yang bergantian, begitu juga dengan penambahan motor dinas dan mobil dinas sangat diperlukan terutama untuk petugas lapangan yang sering bertugas di luar kantor, bukan menjadi masalah yang perlu dirisaukan lagi. Kemudian yang banyak dirisaukan oleh masyarakat adalah kecilnya tempat sehingga membuat berdesak-desakan di area loket apabila mengantri dan kurang dinginnya ruangan sehingga menimbulkan banyak masyarakat yang mengeluh kepanasan dan masyarakat menjadi tidak terlayani secara maksimal. Hal tersebut selaras dengan pendapat Dwiyanto dkk.

#### 6. Akurasi

Hingga pada saat ini kejadian kesalahan penulisan pada KTP jarang terjadi, Dalam upaya peningkatan akurasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka dilakukan pengoptimalan penggunaan teknologi dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), agar proses pembuatan surat kependudukan sesuai data penduduk pada formulir pendaftaran yang telah dilampirkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan KTP, pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan sarana Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu dengan adanya kelengkapan seperti: AC, komputer, handycam, faximile, instalasi listrik dimana kesemuanya telah dapat diterima 100% dengan baik, sarana tersebut guna menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya sarana SIAK, dimana 90.000 lebih set formulir pendaftaran penduduk telah tersedia, dan siap diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan untuk melakukan kepengurusan KTP dan dapat dengan mudah diaskes oleh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu juga dilakukan pengoptimalan penerima restribusi pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil, mengenai pemberian instensif dalam pengolahan data oleh petugas dalam penyediaan blanko pembuatan KTP, dimana penerimaan restribusi biaya cetak KTP telah melebihi target yang telah ditetapkan. Berarti dengan melihat kondisi tersebut, dapat dikatakan perubahan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah berhasil, peningkatan kualitas pelayanan prima telah terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani atau merasa dirugikan dalam pengurusan KTP. Hal tersebut merupakan bukti upaya untuk merombak atau melakukan informasi dari segala bidang, untuk kepuasan pelanggan atau masyarakat. Secara keseluruhan proses dalam kegiatan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 11 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan

Pemerintah Kota Malang.

#### 7. Kecepatan

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan suatu pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan haruslah selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kecepatan waktu yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan suatu hal yang penting dan tidak luput dari penilaian masyarakat. Apabila ketepatan waktu dapat terwujud maka citra instansi akan semakin baik dan sebaliknya apabila ketepatan waktu pelayanan tidak terwujud, otomatis citra instansi menjadi jelek karena masyarakat memiliki penilaian yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan pegawainya.

Berkaitan dengan kepastian atau ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masyarakatpun juga mempunyai penilaian tersendiri akan hal tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti, keadaan tersebut memang pernah terjadi akan tetapi tidak menutup kemungkinan ketidaktepatan waktu pelayanan juga disebabkan oleh hambatan yang berasal dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diantaranya

pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas atau kepentingan tertentu tidak dapat hadir karena sakit ataupun karena sebab lain misalnya Kepala Dinas yang kebetulan harus melaksanakan tugas luar rapat ataupun penyuluhan.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh staff Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang akan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dan apabila dalam proses pengerjaannya menemukan hambatan yang mengakibatkan keterlambatan maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang akan langsung menyampaikan keterlambatan tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Syafi'i (2003:116) yang menyatakan bahwa salah satu unsur pelayanan publik yang baik adalah penggunaan waktu yang relatif cepat dalam penyelesaian tugas.

Menurut peneliti langkah tersebut di atas sangat tepat, sebab dengan menyampaikan keterlambatan tersebut membuktikan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sangat memperhatikan kepentingan masyarakat dan sekaligus sebagai bukti bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diemban.

Berkaitan dengan waktu pelayanan telah dijelaskan sebelumnya oleh Kepala Seksi Pemerintahan bahwa waktu yang diperlukan oleh

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk menyelesaikan penerbitan KTP sebenarnya 15 menit pun dapat selesai. Namun sesuai dengan peraturan yang telah ada, minimal pelayanan KTP selesai dalam 2 hari kerja.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas tentu saja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus berupaya untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan kepada masyarakat. Dan menurut peneliti untuk meneliti adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang disebabkan oleh kekurangtelitian masyarakat dalam melengkapi persyaratan-persyaratan tersebut tidak hanya dijelaskan secara lisan saja namun ada baiknya apabila persyaratan-persyaratan tersebut juga dituangkan secara tertulis baik dalam bentuk fotocopy atau yang lain yang dipasang pada papan pengumuman agar terbaca oleh masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Dengan begitu diharapkan dapat lebih memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang akan lebih cepat menyelesaikan urusannya dan tepat waktu tanpa harus menunggu lama-lama.

#### 8. Ketepatan

Disiplin dalam pekerjaan dapat dilihat dari ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Begitupun juga dengan kualitas dan kemampuan

kerja pegawai dapat diukur dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dinas dengan baik dan tepat waktu merupakan tolok ukur keberhasilan dalam mencapai kualitas kerja pegawai yang baik guna mencapai prestasi kerja bagi organisasi publik. Hasil pekerjaan adalah ukuran kemampuan, ketelitian serta tanggung jawab setiap pegawai. Apabila ada pekerjaan yang selalu tertunda maka pelaksanaan dan penyelesaiannya akan bisa berakibat tertundanya pekerjaan yang lain.

Sebagaimana hasil penelitian di lapangan, ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan baik melaksanakan tugas dengan cara kerja yang berlaku, rapi, teliti dan tepat selalu diusahakan sebaik-baiknya oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Karena pegawai memiliki kedisiplinan yang penuh terhadap pekerjaannya dan itu perlu ditingkatkan sehingga dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan ini berkaitan dengan salah satu prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/03 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 9. Sopan santun dan ramah tamah

Sopan santun dan ramah tamah merupakan suatu sikap pendekatan yang efektif dalam menjalankan pelayanan agar pelayanan publik tersebut dapat dikatakan prima. Yang dimaksud dengan pelayanan prima menurut

Atep Adya Barata (2006:27), diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. Sopan santun dan keramahamahan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung terciptanya suatu pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat mendapat kepuasan dan kenyamanan. Dari observasi yang telah peneliti lakukan dengan menyebarkan beberapa kuesioner terhadap masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP pada Dispenduk Capil Kota Malang data menunjukkan bahwa dari 20 responden 11 responden atau 55% menyatakan bahwa petugas melayani dengan sopan, sedangkan 9 responden atau 45% menyatakan bahwa petugas kurang sopan dalam melayani masyarakat. Namun tidak seorang responden pun yang menyatakan bahwa petugas bersikap tidak sopan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan KTP pada Dispenduk Capil Kota Malang selalu berusaha untuk bersikap baik, sopan, dan ramah dalam melayani masyarakat. Secara umum, dapat dikatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan petugas sangat baik.

#### **4.3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung**

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Dispenduk Capil Kota Malang dalam mencapai tujuannya dapat dikatakan telah berhasil. Adanya kerja sama yang baik antar masing-masing petugas dapat membantu kelancaran proses pelayanan publik. Faktor pendukung dalam pelaksanaan koordinasi yang terdapat dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sesuai dengan

konsep-konsep dalam Perda No 11 Tahun 2005 Propinsi Jawa Timur tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur yang menyatakan agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik maka harus terdapat standar pelayanan yang berisi norma, pedoman, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan. Selain terdapat standar pelayanan, perlu juga asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang meliputi : asas kepastian hukum; asas keterbukaan; asas partisipatif; asas akuntabilitas; asas kepentingan umum; asas kesamaan hak; asas keseimbangan hak dan kewajiban; asas efisiensi; asas efektifitas; asas imparial. Dengan adanya standar pelayanan dan Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik maka diharapkan agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Meskipun adanya dukungan dari berbagai pihak, namun dalam pelaksanaan koordinasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga mengalami hambatan dari pihak petugas penyelenggara layanan maupun dari pihak penerima layanan. Dari pihak penyelenggara layanan masih ada petugas yang belum bisa bekerja sesuai dengan visi dan misi organisasi namun interdependensi atas dasar tugas dan fungsi masing-masing. Sedangkan dari pihak penerima layanan masih ada masyarakat yang kurang partisipatif dalam memanfaatkan layanan sehingga proses pencapaian tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat terhambat pula.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik” yang mengambil studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

Prosedur pelayanan KTP dimulai dari RT/RW kemudian ke kelurahan baru ke Dispendukcapil Kota Malang untuk diproses dan diterbitkan

2. Kejelasan Persyaratan teknis administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

Kejelasan disini termasuk pula kejelasan peran RT/RW, kelurahan dan Dispendukcapil itu sendiri. Kejelasan petugas pelayanan di Dispendukcapil, khususnya layanan KTP telah cukup namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terbukti dengan masih adanya beberapa pegawai yang beban pekerjaannya hanya sedikit sementara lainnya banyak.

3. Tanggung jawab petugas;

Tanggung jawab petugas pelayanan KTP di Dispendukcapil masih kurang maksimal, terbukti dengan masih dijumpainya pengurusan KTP yang seharusnya gratis tetapi masih membayar, Sikap petugas yang mendahulukan orang yang dikenalnya dalam antrian serta keterlambatan petugas,

4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan petugas;

Kedisiplinan petugas pelayanan KTP di Dispendukcapil Kota Malang dapat dikatakan cukup baik karena hampir tidak ada yang datang terlambat dan bolos apel serta hanya beberapa orang saja yang keluar tanpa ijin. Namun yang masih harus diperbaiki adalah penerapan disiplin sebagai koreksi karena kurang maksimalnya penjatuhan sanksi bagi pegawai yang melanggar. Kesopanan dan keramahan petugas Dispendukcapil Kota Malang juga sudah baik.

5. Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan

Kenyamanan lingkungan di Dispendukcapil Kota Malang seharusnya dapat lebih baik karena kantor ini relatif masih baru namun kurang dimanfaatkan sebaik mungkin.

6. Akurasi

Dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, pihak dari Dinas kependudukan dan Catatan Sipil telah menyediakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), untuk meminimalisir terjadinya kesalahan

#### 7. Kecepatan

Kecepatan pelayanan KTP di Dispendukcapil Kota Malang sesuai dengan peraturan adalah 2 hari kerja, seandainya ada keterlambatanpun pasti disampaikan langsung.

#### 8. Ketepatan

Ketepatan waktu dalam hal penyelesaian pekerjaan pada Dispendukcapil Kota Malang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kuesioner yg diberikan kepada pegawai maupun kepada masyarakat yang mendapat pelayanan.

#### 9. Sopan santun dan ramah tamah

Sikap sopan santun dan ramah tamah yang diberikan petugas sudah hamper mendekati maksimal. Petugas pelayanan selalu berusaha untuk menunjukkan sikap yang baik demi kenyamanan bersama antara petugas dan masyarakat.

#### Faktor pendukung dan penghambat

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan public pada Dispendukcapil Kota Malang memiliki peran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terdapat dua faktor di dalamnya, yaitu factor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi pelayanan. Faktor internal berasal dari dalam instansi itu sendiri, dan faktor eksternal berasal dari luar instansi

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan yaitu

1. Adanya penambahan instansi kegiatan evaluasi kinerja pada seluruh kegiatan perangkat struktur organisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dimana Kepala Dinas sebagai ketua pelaksana kegiatan evaluasi kinerja tersebut agar mampu mengetahui sejauh mana kinerja aparatnya secara berkala.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang khususnya pada bidang pencatatan sipil dalam pembuatan KTP, harus lebih teliti atau akurat dalam melaksanakan proses kinerjanya dalam hal pembuatan KTP, karena masih dijumpai adanya permasalahan seperti, kesalahan penulisan yang tertera pada KTP, seperti salah penulisan, tanggal lahir, alamat dan lain sebagainya. Dan kemudian adanya kejadian KTP hilang pada saat pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, hal ini harus dihindari sedini mungkin, karena dikawatirkan kepuasan pelanggan menjadi berkurang maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang khususnya pada bidang pencatatan sipil harus lebih ekstra disiplin dan akurat dalam melaksanakan kegiatan pembuatan layanan KTP.

3. Diberlakukanya sanksi yang tegas bagi seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang apabila dalam

melaksanakan tugasnya melakukan berbagai hal yang dilarang yang menuju suatu kecurangan, untuk menumbuhkan sifat kejujuran bagi seluruh pegawai dinas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk..2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Ahmad Sjihabudin dan Arselan Harahap, 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES-Persadi,
- Barata, Atep Adya. 2003. *dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Denhardt dan Denhardt dalam Suparto Wijoyo (ed), 2006. *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*, Airlangga University Press. Surabaya
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogya: UGM Press.
- Hardjosoekarto Sudarsono. 1997. *Strategi Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta.
- Huberman, A Michael dan Mathew B Miles, *Data Management and Analisis Methods dalam Norman, K Denzin dan Lincoln Yvonna S (Eds.), Handbook of Qualitative, Qualitative Research*, California: Sage Publication, 1994
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lexi,J Moleong, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta
- Miftah Thoha,.2008 *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.
- Moenir, Drs, H. A. S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nasir, Moh.. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Osborne, David dan Peter Plastrik, *Memangkas Birokrasi :Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, PPM, Jakarta, 2004.
- David dan Ted Gaebler, *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector* (diterjemahkan oleh Abdul Rosyid), Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1996

Pandji Santosa, *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good governance*, (Bandung: Refika Aditama, 2008).

Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo, 2005, *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlemerter*, Yogyakarta: Gava Media

Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.

Said Rusli, 1996. *Ilmu Kependudukan*, LP3ES, Djambatan, Jakarta,

Sedarmayanti, 2004, *Good Governance*, CV. Mandar Maju, Bandung

Sedarmyanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayann Prima Dan Keperintahan Yang Baik*, ((Bandung: Refika Aditama, 2009).

Setiyono, Budi, 2004, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Semarang: Puskodak Undip

Susilo Zauhar, *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, Strategi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1996).

Sri Hendrastuti, 2004. *Laporan Akhir Tim Penyusunan Naskah Akademis RUU Administrasi Kependudukan*, Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia-BPHN, Jakarta, 2004, h.9.

Tayibnapis, Burhannudin A. 1995. *Administrasi Kepegawaian, Suatu Tinjauan Analitik*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Warella, Y., *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara FISIP UNDIP, Tanggal 29 November 1997.



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**PERKANTORAN TERPADU (BLOCK OFFICE)**  
 Jl. Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun Malang Telp. (0341) 751535

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 072/370/35.73.316/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MARTHA MRL. TOBING, SH., MM.  
 Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang  
 Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **ARIEF BUDI RAMADHANI**  
 Tempat / Tgl. Lahir : Malang, 6 Mei 1988  
 NIM : 0710310024  
 Alamat : Jl.Kembang Kertas IV No. 6 Malang  
 Organisasi : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Telah melaksanakan Penelitian / survey di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan judul "**Reformasi Administrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik**" selama 2 (dua) bulan pada bulan Desember 2011 s/d Januari 2012.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Juli 2012

A.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG  
 Sekretaris,

  
**MARTHA MRL. TOBING, SH., MM.**  
 Sekretaris Tk. I  
 NIP. 19600301 198603 2 007



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK**  
**DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**  
 Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254 M A L A N G

Kode Pos 65125

**REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 072/ 66 /35.73.405/2011**

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian Dan Praktek Kerja Lapangan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang, serta menunjuk surat Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, tanggal 16 November 2011, nomor : 11484/UN10.3/PG/2011, Perihal : Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : Arief Budi Ramadhani  
 b. Nomor Identitas : 0710310024  
 c. Judul Penelitian : Reformasi administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan sipil

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan Riset yang berlokasi di :

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;  
 b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;  
 c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan .

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal November-Desember 2011.

Malang, 23 November 2011



KEPALA BAKESBANGPOL DAN LINMAS  
KOTA MALANG

**Drs. DOKO JUWONO M, MSi**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19590724 198909 1 001

Tembusan :  
 Yth. Sdr. - Ketua Jurusan Administrasi Publik  
 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas  
 Brawijaya Malang.

## Lampiran 1

### Interview Guide

1. Kurang lebih berapa waktu maksimal untuk menyelesaikan KTP?
2. Bagaimana cara dispenduk untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan? (Misal, komputersasi dll)
3. Kurang lebih berapa lama waktu maksimal dan minimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu KTP?
4. Seperti yang kita ketahui, dahulu masalah pengurusan KTP dapat dilakukan di kelurahan, lalu mengapa dirubah sistemnya menjadi seluruh kewenangan Dispenduk-capil dan kelurahan tidak dapat mengeluarkan KTP? Dan mengapa perubahan itu baru dilakukan sekarang?
5. Apakah semua pegawai memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer?



Lampiran 2

Gambar 6

Antrian masyarakat dalam proses pelayanan KTP di Dispendukcapil Kota Malang



Gambar 7

Suasana di Bagian Pelayanan KTP di Dispendukcapil Kota Malang



Sumber: Hasil dari kamera peneliti