

**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**DARMAWAN TRI PRAWATYA
0710312002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2009**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO.**

Disusun oleh : Darmawan Tri Prawatya

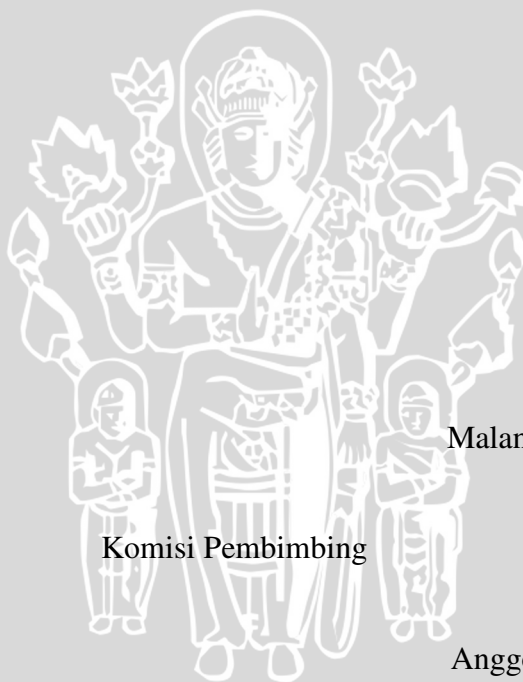
NIM : 0710312002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintah Daerah

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Malang, Oktober 2009

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Drs. Minto Hadi M.Si
NIP : 19540127 198103 1 003

Drs Siswidiyanto MS
NIP : 19600717 198601 1 001

RINGKASAN

Darmawan Tri Prawatya, Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Pembimbing : Drs. Minto Hadi M.Si, Drs. Siswidiyanto MS, 115 Hal.

Pelayanan prima yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kep Men Pan No. 81/1993). Setelah diterbitkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik, maka Kepmenpan No. 81/1993 dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 istilah yang semula pelayanan prima diganti dengan pelayanan publik yang memiliki definisi sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan publik, yang disebut pelayanan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Dalam pengertian ini terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Upaya pemenuhan kebutuhan itu dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan.

Seiring dengan perubahan cara pandang tersebut maka sudah seharusnya setiap aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki kemampuan berhubungan dengan publiknya secara timbal balik. Sejalan juga dengan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah harus mampu menempatkan diri sebagai mitra masyarakat dengan mampu melayani masyarakat secara prima. Melayani mereka secara prima bukan berarti menjadi "hamba" bagi stakeholders melainkan menjalin hubungan secara prima yang didasari azas saling menguntungkan dengan hasil akhir *goodwill* atau reputasi positif.

SUMMARY

Darmawan Tri Prawatya, Serving Quality of Demography and Vital Statistics Official in Sidoarjo Regency, Supervisor: Drs. Minto Hadi M.Si, Drs. Siswidiyanto MS, 155 pages.

First-rate serving is a kind of serving that is implemented by the government institute in central or territory, state-owned corporation (BUMN) and territory-owned corporation (BUMD) in the kind of thing or serving to fulfill the society needs that which is written in valid rules of legislation. (Kep Men Pan No. 81/1993). After published the decree of Efficiency and Apparatus State minister (MenPan) No. 63/2003 about the general implementation guide of public serving, so Kep Men Pan No. 81/1993 has been expired. As Kep Men Pan No.63/2003 the first technical term first-rate has been changed with public serving that is has definition as all of serving activities that is implemented by executor of public serving as the efforts to fulfill consumer needs or as the implementation the valid rules legislation.

Public serving is giving the satisfaction to the consumer, always close to the consumer and also giving good impression. While, the purpose of public serving is to satisfying and to fill the wish or hope of the consumer. Quality serving is the compatibility between wish or hope consumer with the fact that they got.

The serving is the activity/profit that is offered by organization or individuality to the consumer that unshaped or cannot to reach. In the public serving, consumer serving is the society who gets the benefit from the activity that is done by the organization or the operator of the serving organization. Its mean that a government duty to fulfill the society needs, both of thing or serving. The effort to fulfill the needs is implemented by general duties of government and the development in all of the sector life.

Based on the changed of the sight, so that all of government instruments as society server has the connection capability to the public each other. As its function as the public server so that the government must has connection capability that can serve them as good as they can do. Giving a good serving is not mean as the servant for the stakeholders, but doing the good relationship that is based on the profit principle each other with the goodwill yield or positive reputation.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi tahun 1999 silam membawa berbagai dampak yang luar biasa terhadap sistem pemerintahan di Indonesia. Salah satunya pembentukan pemerintahan lokal sendiri yang lebih dikenal dengan pemerintahan otonomi atau otonomi daerah. Otonomi daerah diatur dalam Undang-undang No. 22 Tahun 1999 yang diperbarui dengan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintah daerah. “ Hal ini menegaskan bahwa pemerintah daerah di Indonesia dituntut mandiri dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya.

Sampai saat ini hanya lima urusan yang masih menjadi wewenang pemerintah pusat yaitu urusan pertahanan-keamanan, agama, yustisi/ peradilan, moneter, dan politik luar negeri. Selain kelima urusan itu pemerintah daerah di Indonesia memiliki kewenangan mengatur urusan daerah sendiri termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pada struktur atau organisasi pemerintahan di daerah menimbulkan pertanyaan sejauh mana kinerja birokrasi dapat diandalkan, terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada publik? (Dwiyanto dkk, 2003 : 9). Dengan perkataan lain, apakah perubahan-perubahan dalam struktur birokrasi pemerintahan secara signifikan berimplikasi pada peningkatan kualitas prosedur pelayanan kepada publik yang sederhana, mudah, dan murah.

Kinerja birokrasi pada awal implementasi kebijakan otonomi daerah cenderung menimbulkan praktik-praktik yang bersifat menyimpang, seperti premanisme birokrasi yang ditandai dengan munculnya berbagai bentuk sumbangan-sumbangan yang dapat dikatakan setengah legal. (Dwiyanto dkk, 2003 : 9-10) Hal seperti ini menandakan bahwa pemerintah daerah di



Indonesia belum siap dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di Indonesia secara mandiri, termasuk dalam hal memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kalau kita mengacu pada pengertian pelayanan prima yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kep Men Pan No. 81/1993). Setelah diterbitkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik, maka Kepmenpan No. 81/1993 dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 istilah yang semula pelayanan prima diganti dengan pelayanan publik yang memiliki definisi sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut ketentuan Undang-undang Kepegawaian No. 43/1999 disebutkan bahwa :

“Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku

pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu.”

Pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Melayani dapat juga diartikan menyambut, menerima seseorang, sekelompok orang.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan publik, yang disebut pelayanan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Dalam pengertian ini terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Upaya pemenuhan kebutuhan itu dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan.

Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publiknya. Peran pemerintah di sini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Jika dahulu perilaku pemerintah diposisikan lebih tinggi daripada rakyat atau bahkan mungkin berperilaku seolah – olah pemerintahan adalah sistem yang tertutup "tidak butuh siapa – siapa" maka patternnya kini menjadi pemerintah dan rakyat memiliki posisi yang setara. Perubahan paradigma ini berhubungan juga dengan perubahan pola komunikasinya yaitu komunikasi yang *interaktif* dan *transaksional*.

Perubahan kultur birokrasi yang diharapkan di masa sekarang adalah dimana birokrasi mampu mengubah diri sesuai dengan tuntutan dan tantangan global serta pengelolaan pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, ekonomis dan efisien sehingga *good governance* benar-benar tercapai.

Seiring dengan perubahan cara pandang tersebut maka sudah seharusnya setiap aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki kemampuan berhubungan dengan publiknya secara timbal balik. Sejalan juga dengan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah harus mampu menempatkan diri sebagai mitra masyarakat dengan mampu melayani masyarakat secara prima. Melayani mereka secara prima bukan berarti menjadi "hamba" bagi stakeholders melainkan menjalin hubungan secara prima yang didasari azas saling menguntungkan dengan hasil akhir *goodwill* atau reputasi positif.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam prakteknya banyak menghadapi rintangan. Padahal ditengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Salah satu buruknya kualitas pelayanan publik karena relatif kecilnya gaji Pegawai Negeri Sipil dibanding pegawai perusahaan swasta besar. Hal ini tentu saja membuat pegawai negeri mencari tambahan penghasilan di luar jam kerja. Menurut Wibawa (2005 : 62) banyak juga di antara pegawai negeri yang mampu memperoleh penghasilan tambahan yang lumayan besarnya di dalam organisasi birokrasi pemerintahan sendiri.

Jika diingat bahwa pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra "minta dilayani", menjadi "melayani".

Mochtar Lubis dan Hussein Alatas, dua penulis yang mencermati korupsi di Indonesia mensinyalir pegawai negeri kita cenderung meminta uang semir dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Baik pelayanan izin

usaha, KTP, surat keterangan, paspor, dan lainnya. (Wibawa, 2005 : 81). Dengan kata lain, pelayanan pemerintah yang harusnya gratis karena sudah dianggarkan, akhirnya menjadi suatu komoditi yang “layak” atau “wajar” untuk diperjualbelikan. Ibarat masyarakat yang mampu membeli mendapat pelayanan yang lebih baik daripada masyarakat yang tidak menggunakan uang.

Dalam memberikan pelayanan publik tidak satupun pemerintah daerah dimanapun juga ingin terlihat citranya jelek di mata publik. Hal ini juga berlaku pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkeinginan memberikan dan mewujudkan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat pada umumnya, dengan cepat, tanggap terhadap perubahan kondisi atau politik yang sedang berkembang sehingga dapat memberikan kepuasan kepada yang dilayani.

Upaya konkrit Pemerintah Kabupaten Sidoarjo tersebut salah satunya tercermin dalam memberikan pelayanan prima yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tujuannya jelas agar pelayanan prima yang diberikan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat seiring dengan penerapan transparansi, akuntabilitas, efisien, efektif, dan ekonomis.

Namun realitanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo banyak menemui kendala serius dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang diantaranya adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan satker yang paling sedikit menyerap anggaran di Kabupaten Sidoarjo. Dari alokasi anggaran Rp 3.559.761.075, yang terserap hanya Rp 128.426.51.6. Nilai yang terserap tersebut hanya 3,61 persen. “Itu aneh. Sebab, beberapa waktu lalu, dinas tersebut membutuhkan anggaran besar untuk pengadaan blangko KTP dan blangko Akta-akta, Dia menyatakan, dengan minimnya daya serap anggaran tersebut, dikhawatirkan pola kerja satker-satker menjadi asal-asalan. “Sebab, hanya mengejar target sampai akhir tahun anggaran (2007),” ujar Helmy selaku anggota Komisi A DPRD Sidoarjo. (Jawa Pos, 29 Agustus 2007)
2. Kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kurang maksimal. Pertama, dilihat dari sisi akuntabilitas pelayanan publik kurang akuntabel dan tidak konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Seharusnya petugas dalam memberikan pelayanan tidak terpaku pada prosedur tetap

saja tetapi harus kreatif dan berani memberikan solusi terhadap permasalahan pengguna jasa. Kedua dari sisi orientasi terhadap pelayanan, petugas masih belum sepenuhnya berkonsentrasi penuh terhadap pelayanan publik karena rata-rata petugas memiliki pekerjaan lain diluar tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Selanjutnya ketiga masalah pemberian insentif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo hanya didasarkan pada ketentuan formal, gaji, dan insentif cenderung mengabaikan *internal equity* dan *external equity*. (www.library.unair.ac.id)

3. Seperti diungkapkan Helmi Musa, Sekertaris Komisi A DPRD Kab Sidoarjo dari keluhan masyarakat yang disikapi dewan, ternyata masih banyak keluhan tentang pelayanan dan kinerja Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat yang akan mengurus surat-surat. (Memorandum, 18 Juli 2007)

Berdasarkan contoh kasus di atas, jelas bahwa dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menemui kendala serius. Kendala tersebut bisa dari internal seperti belum maksimalnya penyerapan anggaran dinas dan juga dari eksternal seperti semakin meningkatnya jumlah penduduk yang harus sudah memiliki Akta-akta di Kabupaten Sidoarjo.

Mengingat realita yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di atas, maka birokrasi di Indonesia dan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya perlu didemokratisasi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik di dalamnya. Menurut Wibawa (2005 : 192) jika pelayanan birokrasi tidak memuaskan, maka legitimasi pemerintah akan menurun, yang jika dipendam dalam waktu lama (sebutlah 30 tahun untuk kasus Indonesia) akan mengakibatkan bankgrutnya negara. Kejatuhan Soeharto kiranya tak lepas dari sumbangan birokrasi dan para menteri yang selalu membuat jengkel rakyat dimana-mana.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu diupayakan peningkatan profesionalisme SDM rnelalui peningkatan pengetahuan, keterampilan dan keahlian dan sikap pegawai negeri dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo. Sebab membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan terbaik, mendekati sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ada.

Dengan demikian diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau yang berkualitas Sehingga dapat meningkatkan keunggulan daya saing dan memuaskan masyarakat pelanggan.

Berdasarkan hal di atas saya mengambil judul skripsi ini yaitu *“Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”*.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah maka timbul beberapa permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Sejauh mana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa upaya Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan sistem pelayanan prima di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pemenuhan kepuasan masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo
2. Mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan sistem pelayanan prima di Dispenduk dan Capil Sidoarjo dalam pemenuhan kepuasan masyarakat.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan informasi untuk pertimbangan dalam menyusun kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan melaksanakan sistem pelayanan prima.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah terutama bagi instansi pemerintah yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi pembandingan bagi penelitian yang telah lalu, sebagai wahana bacaan bagi mahasiswa yang melatih diri agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna menyumbangkan dan menginterpretasikan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan tema penelitian sehingga menemukan dan menganalisa berbagai masalah yang ditemui di daerah peneliti berada.
4. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang tertarik dengan topik yang berkaitan dengan implementasi sistem pelayanan prima di instansi pemerintah.
5. Memberikan sumbangan referensi bagi pengembangan keilmuan yang berkaitan dengan administrasi publik.

E. Sistematika Pembahasan.

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tentang beberapa teori dan definisi yang berhubungan dengan implementasi sistem pelayanan prima yang mendukung bagi pembahasan penelitian ini. Dan membahas Pengertian Otonomi Daerah, Pengertian Pemerintah Daerah, Hubungan antara Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik, Pengertian Pelayanan Prima, kriteria-kriteria Pelayanan Prima, Strategi Pelayanan Prima, Manfaat Pelayanan Prima, Prinsip-prinsip Pelayanan Prima, Bentuk-bentuk Pelayan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Dalam Pelayanan Prima.

BAB III : METODE PENELITIAN

Meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi, situs, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi penyajian data berisi tentang hasil penelitian yang memuat data-data pada fokus penelitian kemudian dianalisa dan diinterpretasikan.

BAB V : PENUTUP

Meliputi kesimpulan dari paparan pembahasan dan saran-saran yang dapat peneliti berikan setelah mencermati permasalahan dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Otonomi Daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam ketentuan umum disebutkan bahwa yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Mogid (dalam Priyatmoko, 2000, h.15) memberikan beberapa karakteristik Otonomi Daerah sebagai berikut :

- a. Rakyat atau masyarakat setempat memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dan melakukan pengawasan atas jalannya pemerintahan.
- b. Pemerintah atau pemegang kekuasaan politik akan lebih responsif dan akomodatif terhadap tuntutan rakyat, lebih bertanggung jawab dan transparan dalam menjalankan kekekuasaannya.
- c. Pemerintah rela berbagi kekuasaan dengan rakyat atau berbagai komponen dalam masyarakat.
- d. Terbuka kesempatan untuk saling belajar dan saling mengoreksi ke arah penyelenggaraan *good* dan *clean governance*.
- e. Rakyat dan Aparat pemerintah harus lebih aktif dan kreatif mencari jalan untuk memajukan kehidupan bersama.
- f. Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta pengelolaan sumber daya daerah hendaknya menjadi lebih efisien dan efektif.

Otonomi Daerah adalah mekanisme pemberdayaan masyarakat daerah, dengannya daerah mempunyai kekuasaan untuk mengontrol dirinya melalui pembuatan kebijakan publik. Selanjutnya mengungkapkan adanya aspek positif keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik, yaitu menjadikan masyarakat merasa memiliki dan ikut bertanggung jawab atas kebijakan publik, disamping itu otonomi daerah lebih menjamin terakomodasinya berbagai kepentingan lokal, karena pemerintah daerah tidak bisa begitu saja mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat lokal.

Berdasarkan pengertian dan beberapa karakteristik tersebut di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah merupakan hak dan kewajiban daerah-daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah

tangganya sendiri sesuai dengan potensi daerah yang memiliki dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya otonomi daerah tersebut segala urusan daerah menjadi kewenangan penyelenggara pemerintahan daerah.

B. Pengertian Pemerintah Daerah

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai pengalokasian sumber daya yang ada untuk diberikan kepada masyarakat. Dalam kerangka ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintahan perlu didekatkan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah pusat perlu membagikan beberapa kewenangan/kekuasaannya kepada pemerintah daerah (*sharing of power*) dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, *sharing of power* terjadi secara vertikal antara pusat dan daerah yang memungkinkan daerah membuat kebijakan-kebijakan strategi yang bebas dari intervensi pemerintah pusat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Sementara itu, di pemerintah daerah, *sharing of power* juga terjadi secara horizontal antara lembaga di daerah dengan masyarakat yang membuka peluang lahirnya kebijakan yang mewakili aspirasi masyarakat, sehingga kebijakan tersebut menjadi rendah derajat resistensinya. Hasil dari adanya *sharing of power* ini diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat lebih memuaskan.

Istilah pemerintah daerah sering digunakan berdampingan dengan kata *local government*. Kaho. J. R. (2007, h 20) menggambarkan *local government* sebagai :

“Bagian dari pemerintah suatu negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan Undang-undang yang dimiliki lembaga atau badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih masyarakat daerah tersebut, dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memungut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga yang ada di dalam wilayah kekuasaannya.”

Berikut, Hossein (dalam Muluk, 2007, h.10) mengungkapkan bahwa *local government* merupakan konsep yang dapat mengundang tiga pengertian sebagai berikut :

- a. Pemerintah lokal yang seringkali diperuntukan dengan *local authority* yang mengacu pada organ atau badan pemerintah.
- b. Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat (mengacu pada fungsi).
- c. Bermakna daerah otonom.

Pemerintah daerah di Indonesia terangkum dalam sebuah negara kesatuan karena Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik, yang secara administratif dibagi menjadi daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi pula menjadi daerah yang lebih kecil yaitu kota dan kabupaten. Daerah-daerah tersebut merupakan daerah yang bersifat otonom, yang diatur dalam undang-undang.

Dalam pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 disebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dalam undang-undang.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonom dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah daerah terdiri dari Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Sedangkan DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah yang juga sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Dalam rangka melaksanakan kewenangannya, pemerintah daerah menjalankan otonomi yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Adapun hubungan antar susunan pemerintahan tersebut

meliputi hubungan antara provinsi dengan provinsi, kabupaten/kota dengan kabupaten/kota atau provinsi dengan kabupaten/kota.

Pemerintah daerah merupakan wujud penyelenggaraan pemerintahan bagi masyarakat di daerah yang dapat berimplikasi pada efisiensi dan peningkatan responsi pemerintah secara keseluruhan. Hal ini karena para pemimpin daerah yang dipilih secara langsung mengetahui konstituen mereka lebih baik daripada otoritas pada level nasional. Hal itu akan memosisikan dirinya dengan baik untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat di daerah tersebut.

C. Hubungan antara Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik

Otonomi daerah merupakan hak dan kewajiban daerah-daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi daerah yang memiliki dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya otonomi daerah tersebut segala urusan daerah menjadi kewenangan penyelenggara pemerintahan daerah. Masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik, yaitu menjadikan masyarakat merasa memiliki dan ikut bertanggung jawab atas kebijakan publik, disamping itu otonomi daerah lebih menjamin terakomodasinya berbagai kepentingan lokal, karena pemerintah daerah tidak bisa begitu saja mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat lokal. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi

atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

D. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku (Kep Men Pan No. 81/1993). Setelah diterbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka *Kepmenpan* No. 81/1993 dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut *Kepmenpan* No. 63/2003 istilah yang semula Pelayanan Prima diganti dengan Pelayanan Publik. Menurut *Kepmenpan* 63/2003, definisi Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Makna pelayanan public adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan public adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut ketentuan Undang-undang Kepegawaian No. 43/1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi Pegawai Negeri sipil berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani. Pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Melayani adalah

meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Melayani dapat juga diartikan menyambut, menerima seseorang, sekelompok orang.

Setiap orang, baik secara individu maupun secara kelompok atau organisasi tidak pernah dapat sepenuhnya menyelesaikan sendiri pekerjaan, keperluan, dan kebutuhannya. Manusia mempunyai keterbatasan kemampuan, keahlian, fasilitas, dan waktunya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu, harus meminta bantuan, jasa layanan dari orang lain. Dengan keterbatasan manusia inilah maka akan timbul suatu interaksi dalam pemenuhan masing masing kebutuhan. Meskipun manusia serba terbatas, namun pada bidang tertentu ada suatu keahlian yang dapat diandalkan, menyelesaikan pekerjaan, mengurus keperluan kebutuhan tertentu dari seseorang atau suatu instansi/organisasi.

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan publik, yang disebut pelayanan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Dalam pengertian ini terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Upaya pemenuhan kebutuhan itu dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan.

Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh pelanggannya. Pelayanan prima atau "excellence service" adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara

memuaskan. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek menurut Achmad S. Ruky (2006, h 71), yakni

1. Kemampuan yang profesional;
2. Kemauan yang teguh;
3. Sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kemampuan pelayanan profesional tercermin dalam pemikirannya yang brilian, perencanaan yang tepat, kinerja yang berkualitas dan excellence, serta sentuhannya menyenangkan. Lebih profesional dalam menanggapi, keluhan permasalahan pelanggan, menyelesaikan pekerjaan, melayani, memuaskan kebutuhan pelanggan. Dibandingkan dengan pesaing atau waktu-waktu yang lalu, lebih professional, lebih mampu dalam meladeni, membantu, mengurus, memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Istilah pelanggan atau klien secara tradisional digunakan dalam kegiatan bisnis. Dalam kata klien (*pelanggan*) terdapat suatu anggapan bahwa dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan tertentu akan membutuhkan bantuan ataupun layanan dari orang lain.

Hampir semua dimensi dalam pengembangan pelayanan selalu dipicu oleh kebutuhan pelanggan dan ditujukan demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Agar kita dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka langkah pertama tentunya adalah mengenal karakteristik pelanggan. Kecermatan dan ketepatan dalam mengenal karakteristik pelanggan merupakan prasyarat mutlak dalam menyusun sebuah pelayanan yang bermutu tinggi. Kekeliruan ataupun kenaifan dalam mengenal karakteristik pelanggan akan berakhir dengan sistem pelayanan yang bermutu rendah. Berbagai teknik telah dikembangkan untuk mengenal karakteristik pelanggan.

Salah satu teknik yang dapat memberikan hasil yang cukup memadai adalah dengan teknik penggolongan. Individu-individu pelanggan dari golongan tertentu yang dianggap memiliki beberapa kesamaan akan dikelompokkan, sehingga akan lebih mudah bagi kita untuk mempersiapkan

sistem pelayanan yang sekiranya dapat memuaskan mereka. Biasanya kesamaan mereka erat kaitannya dengan kebutuhan, harapan, pola pikir, ukuran kepuasan ataupun perilaku.

E. Kriteria-kriteria Pelayanan Prima

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan prima dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Dalam keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung Unsur-unsur (Triton, 2005, h 51) :

1. Hak dan Kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, sehingga

penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus-menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tersebut menetapkan delapan sendi yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam satu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut adalah :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu.

Sedarmayanti (2004) lebih lanjut menegaskan bahwa hakekat dari pelayanan prima adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik itu hasil dari proses politik yang ditindak lanjuti oleh birokrasi Pemerintah. Layanan public memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama transaksi dalam layanan publik adalah terkaitnya barang dan atau jasa yang diserahkan kepada masyarakat pengguna. Hal yang khas dalam layanan publik adalah barang dan atau jasa yang diserahkan selalu bersifat milik umum (*common good*) yang biaya produksinya sering kali kurang atau bahkan tidak efisien secara finansial, bahkan barang dan atau jasa yang ditransaksikan sukar diukur (*intangilable*).

Oleh sebab itu, keuntungan dan kerugian dari layanan publik pada umumnya diukur dalam dimensi sosial, ekonomi, politik, bahkan kultural. Dalam banyak kasus manfaat layanan publik hanya dapat dilihat dari keluarannya yang mungkin bisa dihitung setelah beberapa tahun berselang, misalnya pelestarian alam dan sumber daya air. Itulah sebabnya bagian terbesar dari layanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah berdaulat yang diberikan kepada masyarakat sebagai imbalan legitimasi dari rakyat, baik melalui pemilihan umum maupun pembayaran pajak. Di samping itu jaminan mutu layanan publik merupakan bagian dari akuntabilitas politik para pejabat yang dipilih secara bebas dan digaji oleh hasil pajak dan pendapatan negara lainnya.

Sebagai hasil proses politik dan hubungan antara hak rakyat dan tanggungjawab pemerintah, maka layanan publik memiliki tiga unsur penting, yakni: lembaga perwakilan sebagai pengambil keputusan, lembaga eksekutif (dinas pemerintahan) sebagai pemberi layanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiganya mempunyai hubungan yang setara dan saling mempengaruhi agar kualitas layanan publik tetap terjaga. Kelemahan pada salah satu unsur akan berdampak pula pada tingkat kepuasan atas layanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian jelas bahwa layanan publik memiliki dua dimensi, yakni: dimensi politik berupa pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan, dan dimensi administratif penyelenggaraan fungsi pemerintahan berupa kegiatan-kegiatan pemberian layanan dengan standar minimal yang dibakukan.

Peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam transaksi layanan publik adalah kemampuannya menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian kepuasan terhadap layanan publik. Bentuk-bentuk tuntutan dan harapan masyarakat pada umumnya diartikulasikan melalui opini publik (*agenda public*) yang terbentuk dari proses agenda media dan kelompok strategis representatif yang diwacanakan diruang publik. Dalam konteks proses pembuatan kebijakan daerah, opini publik yang merepresentasikan kehendak publik dalam hal layanan publik menjadi masukan penting untuk diapresiasi oleh anggota DPRD dalam rangka

menjalankan fungsinya, yaitu fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan. Kemampuan dan kearifan anggota DPRD dalam mengapresiasi dan mengartikulasikan opini publik representative menjadi salah satu indikator penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan publik.

Dinas/instansi (unit pelaksana teknis) daerah sebagai pelaksana kebijakan layanan publik senantiasa berupaya untuk memenuhi standar layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu : transparan, tidak diskriminatif, terjangkau, proses mudah dan mempunyai akuntabilitas publik tinggi. Keluhan masyarakat penting untuk dicermati sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja system pelayanan prima.

F. Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan layanan secara professional menjadi kunci keberhasilan. Oleh sebab itu perlu SDM yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang layanan yang dikelola.

Hal tersebut agaknya tidak mungkin dapat dipenuhi oleh dinas/instansi di daerah dalam kurun waktu yang pendek. Karena sistem penerimaan pegawai (PNS) yang masih *uniform*, selain dari pada itu pola pengembangan pegawai yang cenderung lebih menekankan pada aspek struktural dari pada aspek fungsional. Akibatnya SDM di daerah dalam meniti kariernya cenderung untuk menggapai jabatan, bukan untuk berprestasi di fungsi tertentu. Dengan demikian jika dinas/instansi daerah ingin menerapkan layanan prima, maka yang paling mendasar harus dilakukan adalah mengupayakan peningkatan kompetensi SDM yang ada di lini depan, karena pada banyak organisasi kualitas layanan sangat dipengaruhi secara signifikan oleh SDM yang ada di lini depan. Semakin tinggi relevansi kompetensi SDM dengan bidang-bidang yang dikelola. Maka akan semakin tinggi pula efektifitas layanan. Namun

perlu dukungan ketersediaan fasilitas dan peralatan fisik yang memadai serta sistem insentif dan program yang dirancang berdasarkan evaluasi dan kajian terhadap dinamika faktor internal dan eksternal, termasuk keluhan masyarakat pengguna layanan. Hal ini penting diupayakan karena pelayanan prima juga harus ditopang terbentuknya budaya kualitas sebagai bagian dari etos kerja dan sistem kualitas untuk kinerja yang hendak dicapai oleh organisasi. Jika hal tersebut dapat diwujudkan, maka aparat di semua lini mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, secara operasional mereka melakukan empati, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, bekerja secara tim, mampu mencapai kinerja sesuai dengan tugas yang diberikan,

Strategi pelayanan prima pada suatu tempat oleh beberapa instansi daerah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing, sebenarnya bukan merupakan sesuatu hal yang baru, strategi ini telah berhasil diterapkan pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang melibatkan beberapa instansi daerah, antara lain Dipenda, Kepolisian, dan jasa raharja.

Keberhasilan penerapan layanan terpadu untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor ini kemudian mendorong Pemerintah daerah untuk menerapkan layanan terpadu pada bidang layanan dokumen. Fasilitas kerja dan sarana penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan layanan perlu disediakan pada tingkat yang memadai. Oleh sebab itu, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber dana.

Menurut Triton, PB (2005, h 19) :

“Dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dapat dipastikan. Sedangkan dari dimensi masyarakat layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik.”

Keterlibatan masyarakat terutama *stakeholder* representative baik dalam mengawasi dan menyampaikan aspirasi atau keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan public menjadi faktor penting sebagai umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

G. Manfaat Pelayanan Prima

Sesuai dengan peribahasa "*pelanggan adalah raja*" dan raja yang puas akan memberikan berkat, raja marah akan menimbulkan malapetaka. Kalau Saudara mampu memuaskan kebutuhan raja atau seorang menempati posisi penting, misalnya atasan dalam suatu organisasi, Saudara akan merasa bangga, mendapat pujian, mungkin hadiah, bahkan kepercayaan melaksanakan tugas yang lebih besar atau promosi. Sebaliknya kalau Saudara mengecewakan mereka, akan mendapat teguran peringatan, bahkan mungkin dipindah atau diberhentikan sesuai dengan kesalahan Saudara.

Pelayanan prima akan membawa manfaat ganda (Siagian Sondang P, 2001, h 21), yakni:

1. *Bagi pegawai yang melayani*

- a. Semakin percaya diri
- b. Ada kebanggaan, kepuasan pribadi
- c. Menambah ketenangan kerja
- d. Menumbuhkan semangat kerja
- e. Pintu karier terbuka
- f. Kesejahteraan meningkat karena mendapat bonus, insentif, kenaikan gaji/upah

2. *Bagi Pelanggan*

- a. Kebutuhan terpenuhi
- b. Mendapat kepuasan yang lebih baik
- c. Merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya
- d. Merasa mendapatkan layanan yang professional.

3. Bagi Organisasi

- a. Citra organisasi semakin meningkat
- b. Citra pegawai semakin lebih profesional
- c. Sebagai mitra kerja (bisnis) yang saling menguntungkan
- d. Eksistensi organisasi semakin mantap
- e. Memiliki peluang untuk berkembang pesat
- f. Memiliki daya saing berkompetisi
- g. Pendapatan organisasi meningkat.

H. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum dalam (*equity, equality, dan fairne*). Untuk sasaran tujuan tugas administrasi dalam kepengurusan kepentingan publik maka setiap pegawai dan aparat harus memahami serta mampu mengembangkan lima macam akuntabilitas. Pelayanan prima yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma social yang berlaku baik yang formal maupun informal. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bias diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dilihat dari aspek internal organisasi ada beberapa jenis prinsip-prinsip pokok dalam memberikan pelayan, prinsip-prinsip pokok tersebut antara lain:

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh pengguna pelayanan, tempat, jarak, dan system pelayanan harus dapat mungkin dekat dan dapat dijangkau oleh para pengguna jasa pelayanan.
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami

secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan system, prosedur dan instrument pelayanan.

- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya (Wibowo , 2007: 51)

Begitu pentingnya peningkatan pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomi oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja, pejabat penanggung jawab memberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan nilai jasa.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya dan tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan (Wibowo, 2007 : 54-55)

Prinsip-prinsip diatas yang harus diterapkan kepada aparatur pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, agar kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi baik.

I. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu :

a. Layanan Secara Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan (Widjaya, A. W, 1994, h 23) yaitu :

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol dan bercanda dengan teman” karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku didaerah masing-masing.

b. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi penjelasannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah factor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

J. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Menurut Keputusan MenPAN No. 25 Tahun 2004 berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan MenPAN No. 63 Tahun 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagaimana unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
Yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan
Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan
Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

K. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat dalam Peningkatan Pelayanan Prima

a. Faktor yang Mendukung dalam Pelayanan Prima

Pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa factor yang berperan didalamnya. Menurut Moenir (1995 : 124) ada enam factor yang berpengaruh dalam mendukung keberhasilan pelayanan, yaitu :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme system yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
6. Dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis bentuk tugas pekerjaan pelayanan.

Faktor kesadaran merupakan faktor kunci dari kelima faktor lainnya. Absennya faktor ini bisa berakibat fatal dalam pelaksanaan tugas pelayanan. 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 dan terarah.

Faktor organisasi sebagai sebuah sistem tidak kalah pentingnya dengan faktor lain. Agar sistem dalam organisasi dapat berfungsi dengan baik, maka perlu adanya pembagian kerja dalam organnya maupun tugas pekerjaannya sampai pada jenis organ yang paling kecil. Dan tujuan setiap orang 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 (misal : pungli).

Faktor pendukung kelima adalah kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan, sehingga tepat dan cepat mengenai sasaran. Dan yang terakhir, faktor yang tidak kalah pentingnya adalah sarana untuk melaksanakan pekerjaan. Karena tanpa sarana atau alat bantu tersebut pegawai tidak akan kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

Faktor-faktor pendukung diatas merupakan faktor internal. Tetapi faktor eksternal yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung atau menghambat pelayanan. Apalagi bagi organisasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan juga ditentukan oleh masyarakat sebagai subyek pengkonsumsi produk jasa layanan, yang meliputi : kesiapan masyarakat, pengetahuan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan dan budaya masyarakat. Selain itu partisipasi yang tinggi dan daya pikir masyarakat yang kritis

terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan juga sangat mendukung keberhasilan pelayanan.

b. Hambatan Dalam Pelayanan Prima

Dalam suatu organisasi dalam suatu pemerintahan selalu menomorsatukan pelayanan kepada masyarakat. Didalam melaksanakan pelayanan tersebut, terdapat adanya hambatan yang dapat menghambat kegiatan pelayanan, baik dari sisi internal maupun external organisasi. Selain itu juga terkait dengan beberapa hal antara lain :

1. Adanya konteks monopolitik, 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 factor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dan organisasi publik.
3. Budaya patrimonid, dimana organisasi penyelenggara pelayanan public di Indonesia masih terkait oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan. (Siagian, Sondang, 2002 : 55)

Seperti dijelaskan uraian diatas, yang dapat menghambat dalam pelayanan publik dan dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan selama ini terkesan lamban dan berbelit-belit.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan metode penelitian akan didapatkan data informasi yang mendukung analisa dalam penelitian ini. Selain itu juga akan jelas dan terfokus ruang lingkup penelitiannya.

Menurut Mardalis, (1999, h.14) menyimpulkan bahwa metode penelitian adalah

“Suatu metode ilmiah yang memerlukan sistematis dan prosedur yang harus ditempuh dengan tidak mungkin meninggalkan setiap unsur, komponen yang diperlukan dalam suatu penelitian. Maka satu-satunya jalan yang perlu ditempuh adalah memberikan cara atau metode penyajian yang efektif dan efisien, agar tujuan dan sasaran yang diinginkan dapat tercapai.”

Dengan demikian penelitian pada hakikatnya merupakan suatu bagian pokok dari ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih mendalami segala segi kehidupan. Betapa besarnya manfaat dan kegunaan penelitian, karena dengan penelitian dapat diketahui adanya lingkungan sosial budaya, lingkungan hubungan alam.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu fenomena maupun peristiwa yang sedang terjadi, yaitu kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo.

Dengan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui faktor-faktor internal maupun eksternal terkait dengan implemantasi sistem pelayanan prima dalam pemenuhan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo.

Lexy J. Moleong, (2007, h.9) mendefinisikan bahwa:

“Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. *ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi”.

Pengukuran kinerja terhadap suatu pelayanan publik adalah isu yang berkembang pada beberapa tahun terakhir. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia maka perlu dilakukan penelitian terhadap suatu kinerja pelayanan publik di daerah khususnya pelayanan publik yang diselenggarakan Kabupaten Sidoarjo yakni pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini diharapkan dapat memetakan dan mendeskripsikan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode deskriptif agar dapat mendeskripsikan keadaan subyek/obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta lapangan. Sumber data primer diperoleh dari pejabat struktural, petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna jasa serta dari pihak pengguna jasa sendiri. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

B. Fokus Penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong, (2000, h.94) bahwa fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan yaitu:

1. Penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi dalam hal ini fokus dapat membatasi bidang inkuiri. Misalnya jika kita membatasi diri pada upaya menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak akan kita manfaatkan lagi.
2. Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan

Dari pengertian tersebut, maka sangat jelas bahwa fokus penelitian merupakan pokok permasalahan awal yang ditetapkan untuk diteliti. Penentuan fokus penelitian akan memudahkan dalam pengumpulan data dan dapat dikembangkan sesuai dengan keadaan tempat lokasi penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menetapkan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dilihat dari aspek :
 1. Kesederhanaan
 2. Kejelasan dan kepastian
 3. Keamanan
 4. Keterbukaan
 5. Efisiensi
 6. Ekonomis
 7. Keadilan yang merata
 8. Ketepatan waktu.
2. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, mencakup bidang:
 - SDM
 - Sarana dan Prasarana pelayanan
 - Disiplin pegawai
3. Faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan sistem pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pemenuhan kepuasan masyarakat
 - a. Pendorong
 - Faktor internal
 - Faktor eksternal

- b. Penghambat
- Faktor internal
 - Faktor eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Sidoarjo Jl. Dr. Soetomo No. 22, No. Telp (031) 8952939 Sidoarjo.

Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah *pertama*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena ada beberapa kendala seperti kurangnya blanko KTP dan blanko Akta-akta, kurang maksimal menyerap anggaran, dan pegawainya belum konstantasi penuh terhadap kinerja pelayanan publik. *Kedua*, Kabupaten Sidoarjo merupakan tempat peneliti berdomisili sehingga lebih mudah untuk mendapatkan data. *Ketiga* Kabupaten Sidoarjo tidak terlalu besar dan ditunjang dengan segala sumber daya alam yang dimiliki, sehingga diperlukan sumber daya aparatur yang mampu memberikan sistem pelayanan prima kepada masyarakat.

Situs penelitian menunjukkan dimana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari obyek yang akan diteliti, sehingga data-data yang diperoleh benar-benar relevan dan akurat. Situs penelitian ini adalah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

D. Jenis dan Sumber Data.

Menurut Lexy J. Moleong, (2007, h.157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah: “kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (narasumber) baik dari individu/perorangan yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Dalam hal ini berupa wawancara atau hasil pengisian questioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Sub Bagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo.
2. Pihak-pihak yang terkait (Staff dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo)
3. Masyarakat Sidoarjo yang pernah mengurus surat-surat atau dokumen-dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip dan laporan yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer.

Dengan demikian yang dijadikan sumber data sekunder adalah :

1. Peraturan perundang-undangan
2. Dokumen laporan-laporan

E. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam membantu proses penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang relevan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*)

Teknik interview adalah alat untuk memperoleh data dengan mewawancarai seluruh sample penelitian, sehingga memperoleh data yang diperlukan dalam pembahasan masalah penelitian. Koentjoroningrat, (1997, h.24) mengemukakan bahwa metode wawancara atau interview mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan muka

dengan langsung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung dengan atau informan yang telah ditetapkan.

2. Pengamatan (*observasi*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan guna memperoleh data untuk melengkapi atau menyempurnakan data yang diperoleh melalui wawancara (Lexy, Moeleong, 2000, h 41).

3. Dokumentasi.

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk mengetahui segala peristiwa yang terjadi dalam lokasi penelitian. Dokumentasi merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan informasi dan memperoleh data sekunder daerah penelitian, yang berupa: data-data benda tertulis seperti dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan tema penulisan. Dengan membaca dokumen dan mengadakan pencatatan-pencatatan melalui dokumen yang ada di daerah penelitian maka peneliti dapat mempertajam perasaan untuk meneliti serta memberikan analisis yang lebih akurat.

F. Instrumen penelitian.

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Moleong, (2000, h.121) mengatakan bahwa : Dalam penelitian kualitatif, manusia sebagai instrumen penelitian merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam kegiatan penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Peneliti sendiri sebagai instrumen utama

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*), yaitu daftar pertanyaan untuk memandu wawancara.
3. Catatan Lapangan atau *Field Note*, catatan kecil selama berada dilapangan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.

G. Analisis Data.

Analisa data yang digunakan dalam membantu proses penelitian ini adalah analisis data kualitatif, sedangkan *analisis data kualitatif* menurut (Lexy J. Moleong, (2007, h.248) prosesnya berjalan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
3. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena dengan analisis suatu data dapat diberi arti atau makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian.

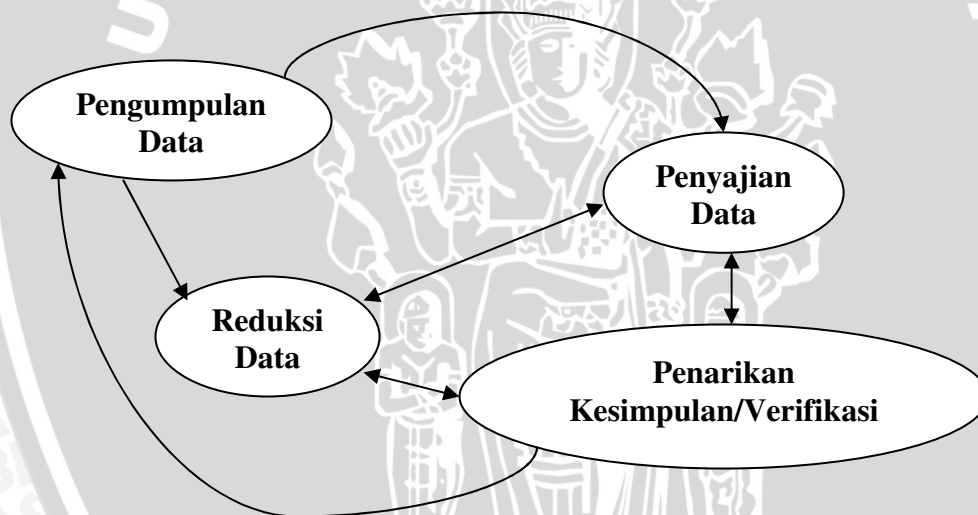
Dalam menganalisa penelitian ini penulis menggunakan metode analisa deskriptif yang bersifat eksploratif, menurut Mardalis, (1999, h.26) menyatakan bahwa:

"Analisa deskriptif adalah analisa yang digunakan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat variabel-variabel yang ada. Selanjutnya dalam menganalisis data mulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara, pengamatan yang dilakukan, catatan maupun laporan dokumen yang ada, untuk lebih jelasnya tahapan analisis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persiapan
Kegiatan persiapan pada dasarnya adalah memeriksa atau mengecek data-data yang diperoleh seperti kelengkapan data, macam isian dan sebagainya. Kegiatan ini bertujuan memudahkan penganalisaan data.
2. Tabulasi
Setelah data-data diperiksa kemudian ditabulasikan kedalam tabel-tabel serta kutipan hasil wawancara.

3. Penerapan data
Yaitu pengolahan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena jenis penelitian yang dipilih yaitu deskriptif eksploratif, maka dalam pengolahan datanya diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:
 - a. Data kualitatif, dalam penyajian data digambarkan dengan kata-kata atau kalimat
 - b. Data kuantitatif, dalam penyajian data dalam bentuk angka-angka, yang diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 1. Data-data yang ada dipersentasikan, kemudian disajikan dalam bentuk tetap persentase dan ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif.
 2. Data-data tersebut dijumlahkan, diklasifikasikan sehingga berbentuk susunan data yang urut kemudian dibuat tabel.
4. Setelah dianalisa dan dilakukan interpretasi, selanjutnya ditarik kesimpulan serta memberikan saran seperlunya.

Gambar 1
Komponen-Komponen Analisa Data Model Interaktif



(Sumber: Miles & Huberman, 1992, h.20)

Dengan uraian analisa diatas maka dalam penyajian data dan nantinya peneliti akan merujuk pada poin-poin diatas, sehingga diharapkan nantinya skripsi yang akan dibuat akan lebih terarah dalam proses pembahasannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo

a. Sejarah dan perkembangan

Legenda Pada tahun 1019 - 1042 Kerajaan Jawa Timur diperintah oleh seorang Putera dari hasil perkawinan antara Puteri Mahandradata dengan Udayana (seorang Pangeran Bali) yang bernama Airlangga, pada waktu pemerintahan Airlangga, keadaan negara tentram, keamanan terjamin, dan negara mengalami kemajuan yang pesat. Karena raja Airlangga mempunyai 2 orang putera, maka pada akhir masa pemerintahannya ia memandang perlu membagi kerajaan menjadi dua bagian untuk diserahkan kepada kedua putranya, agar dikemudian hari tidak terjadi perebutan tahta. Pembagian itu terjadi pada tahun 1042, yaitu menjadi kerajaan Daha (Kediri) dan Kerajaan Jenggala. Kerajaan Jenggala yang berdiri pada tahun 1024 terletak di daerah delta Brantas, yaitu meliputi pesisir utara seluruhnya, dengan demikian menguasai bandar-bandar dan muara sungai besar, sedangkan ibukotanya berada di sekitar Kecamatan Gedangan sekarang. Lain halnya dengan Kerajaan Kediri, tidak memiliki bandar sebuahpun sehingga walaupun hasil pertanian di Kediri sangat besar dan upeti mengalir dengan sangat besar, semuanya semua itu tidak dapat diperdagangkan karena kerajaan Kediri tertutup dari laut sebagai jalan perdagangan pada waktu itu. Maka timbullah perebutan bandar antara kerajaan Kediri dan kerajaan Jenggala, yang kemudian menimbulkan peperangan besar antara kedua kerajaan tersebut, dimana keduanya menuntut kekuasaan atas kerajaan Airlangga. Perang tersebut berakhir dengan kekalahan kerajaan Jenggala, pada tahun 1045 (menurut sumber lain Kerajaan Jenggala pada tahun 1060 masih ada).

Demikianlah di daerah Delta Brantas dahulu pada sekitar antara tahun 1042 - 1045/1960 pernah berdiri suatu kerajaan yaitu

kerajaan Jenggala. Hal itu dapat dibuktikan bahwa pada waktu Kabupaten Sidoarjo susunan pemerintahannya dibagi menjadi beberapa kawedanan (distrik), ternyata nama-nama kawedanan tersebut masih memakai nama-nama yang digunakan pada masa Kerajaan Jenggala, misalnya: Jenggala I, Jenggala II, Rawapulo I, Rawapulo II, dan sebagainya. Nama-nama ini hilang pada kira-kira tahun 1902.

Semula, tepatnya pada tahun 1851 daerah Sidoarjo bernama Sidokare, bagian dari kabupaten Surabaya. Daerah Sidokare dipimpin oleh seorang patih bernama R. Ng. Djojohardjo, bertempat tinggal di kampung Pucang Anom yang dibantu oleh seorang wedana yaitu Bagus Ranuwiryo yang berdiam di kampung Pangabahan. Pada tahun 1859, berdasarkan Keputusan Pemerintah Hindia Belanda no. 9/1859 tanggal 31 Januari 1859 Staatsblad No. 6, daerah Kabupaten Surabaya dibagi menjadi dua bagian yaitu Kabupaten Surabaya dan Kabupaten Sidokare. Dengan demikian Kabupaten Sidokare tidak lagi menjadi daerah bagian dari Kabupaten Surabaya dan sejak itu mulai diangkat seorang Bupati untuk memimpin Kabupaten Sidokare yaitu R. Notopuro (R.T.P Tjokronegoro) berasal dari Kasepuhan, putera R.A.P Tjokronegoro Bupati Surabaya, dan bertempat tinggal di kampung Pandean (sebelah selatan Pasar Lama sekarang), beliau mendirikan masjid di Pekauman (Masjid Abror sekarang), sedang alun-alunya pada waktu itu adalah Pasar Lama. Dalam tahun 1859 itu juga, dengan berdasarkan Surat Keputusan Pemerintah Hindia Belanda No. 10/1859 tanggal 28 Mei 1859 Staatsblad. 1859 nama Kabupaten Sidokare diganti dengan Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa secara resmi terbentuknya Daerah Kabupaten Sidoarjo adalah tanggal 28 Mei 1859 dan sebagai Bupati I adalah R. Notopuro (R.T.P Tjokronegoro) Semula rumah Kabupaten di daerah kampung Pandean, kemudian karena suatu hal maka Bupati Tjokronegoro I dipindahkan ke Kampung Pucang (Wates). Disini beliau membangun masjid Jamik yang sekarang ini (Masjid Agung),

tetapi masih dalam bentuk yang sangat sederhana, sedang di sebelah Baratnya dijadikan Pesarean Pendem (Asri). Pada tahun 1862, beliau wafat setelah menderita sakit, dan dimakamkan di Pesarean Pendem (Asri). Sebagai gantinya pada tahun 1863 diangkat kakak alnarhum sebagai Bupati Sidoarjo, yaitu Bupati R.T.A.A Tjokronegoro II (Kanjeng Djimat Djokomono), pindahan dari Lamongan. Pada masa pemerintahan Bupati Tjokronegoro II ini pembangunan - pembangunan mendapat perhatian sangat besar antara lain, meneruskan pembangunan Masjid Jamik yang masih sangat sederhana, perbaikan terhadap Pesarean Pendem, disamping itu dibangun pula Kampung Magersari sebelah Barat Kabupaten, yang kemudian ditempatkan disitu orang-orang Madura. Pada tahun 1883 Bupati Tjokronegoro mendapat pensiun, yang tak lama kemudian pada tahun sama beliau wafat, dimakamkan di Pesarean Botoputih Surabaya. Sebagai gantinya diangkat R.P Sumodiredjo pindahan dari Tulungagung tetapi hanya berjalan 3 bulan karena wafat pada tahun itu juga dan dimakamkan di Pesarean Pendem. Selanjutnya dalam tahun 1883 itu diangkat R.A.A.T. Tjondronegoro I ini dapatlah dicatat sebagai berikut :

- Dalam Bidang Pembangunan
 - Penyempurnaan Masjid Jamik yang telah dibangun oleh para Bupati terdahulu yaitu diperluas dan diperindah dengan pemasangan marmer. Pembangunan ini dimulai hari Jum'at Kliwon tanggal 26 Muharrom 1313 H, bertepatan dengan tahun Wawu 1825 dan tanggal 19 Juli 1895. Bagi Pesarean para Bupati serta keluarganya, para penghulu dan segenap ahlu masjid ditetapkan di pekarangan Masjid Jamik (seperti yang kita saksikan sekarang)

- Dalam Bidang pemerintahan
 - Susunan Pemerintahan (Hierarchie) pada waktu itu di Kabupaten Sidoarjo dibagi menjadi 6 Kawedanan (Distrik) yaitu :
 1. Kawedanan Gedangan
 2. Kawedanan Sidoarjo
 3. Kawedanan Krian
 4. Kawedanan Taman Jenggolo
 5. Kawedanan Porong Jenggolo
 6. Kawedanan Bulang

Nama-nama Kawedanan tersebut ternyata masih memakai nama-nama pada waktu Kerajaan Jenggol dahulu.

Masa Pedudukan Jepang (8 Maret 1942 - 15 Agustus 1945) Sebagaimana juga daerah-daerah di Indonesia, mulai tanggal 8 Maret 1942 daerah Delta Brantas ada dibawah kekuasaan Pemerintahan Militer Jepang. Pada waktu pendudukan Jepang itu, yang menjadi Bupati Sidoarjo adalah tetap Bupati R.A.A. Sujadi. Pemerintahan jepang sangat militeristik sehingga tidak sedikit para pemimpin dan Pamong Praja yang dianggap merintangi Pemerintahan Jepang menjadi korban Kempetai. Dimana-mana dibentuk Seinendan dan Keibondan dan (sebagai pembantu Polisi), hingga ke desa-desa terpencil.

Pemerintahan Republik Indonesia. Sebagaimana tercatat pada tanggal 15 Agustus 1945, Jepang menyerah pada Sekutu, pada waktu itu adalah waktu yang sebaik-baiknya bagi Bangsa Indonesia untuk melepaskan diri dari belenggu penjajahan, dimana-mana di daerah Republik Indonesia dibentuk bermacam-macam badan atau perkumpulan yang bersifat nasional. Pada waktu itu yang berkuasa di daerah Delta Brantas ialah Kaigun (tentara Laut Jepang) yang dengan rela menyerahkan senjatanya kepada pemuda-pemuda kita. Badan-badan bersenjata mulai dibentuk dengan nama B.K.R dan P.T.K.R. Diantara badan-badan bersenjata tersebut yang paling berkuasa

didaerah kita pada waktu itu ialah P.T.K.R. dibawah pimpinan Mayor Sabarudin. Pembunuhan-pembunuhan dijalankan terhadap mereka yang dicurigai sebagai mata-mata musuh. Karena tindakannya yang melampaui batas maka oleh pihak pimpinan yang tertinggi dianggap perlu untuk melucuti senjata P.T.K.R. yang ada dibawah pimpinan Sabarudin tersebut. Akhirnya kekuasaan Sabarudin dkk. dapat dilumpuhkan.

Permulaan bulan Maret Belanda mulai aktif dengan usahanya untuk menduduki kembali daerah kita. Waktu Belanda menduduki Gedangan, Pemerintah memandang perlu memindahkan pusat Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo ke Porong. Tetapi masih ada pegawai-pegawai yang ditugaskan untuk tetap tinggal di kota Sidoarjo sebagai wakil dari Pemerintahan. Kemudian di Candi di bentuk Markas Gabungan sebagai pertahanan. Pada waktu itu daerah Dungus (Kecamatan Sukodono) menjadi daerah rebutan dengan Belanda. Tanggal 24 Desember 1946, Belanda mulai menyerang kota Sidoarjo dengan serangan dijalankan dari jurusan Tulangan. Maka pada hari itu juga Daerah Sidoarjo jatuh ketangan Belanda. Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dipindahkan lagi ke daerah Jombang. Dan mulai saat itu Daerah Sidoarjo dibawah pemerintahan Recomba yang berjalan hingga tahun 1949.

Sesudah negara Jawa Timur dibentuk, daerah Brantas masuk daerah Boneka tersebut. Pada waktu itu Bupati R.I adalah : K. Ng. Soebekti Poespanoto. R. Soeharto. Tanggal 27 Desember 1949, Belanda menyerahkan kembali kepada Pemerintahan Republik Indonesia, maka waktu itu juga Daerah Delta Brantas dengan sendirinya menjadi daerah Republik Indonesia.

Tidak lama sesudah penyerahan kembali Kedaulatan kepada Pemerintah Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang No. 22/1948, R. Soeriadi Kertosoeprajo diangkat menjadi Bupati/Kepala Daerah di Kabupaten Sidoarjo. Banyak kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo yang baru. Lebih-

lebih karena Daerah Delta Brantas merupakan daerah penghubung antara kota Surabaya dengan daerah pedalaman. Seperti kita ketahui kota Surabaya adalah termasuk kota yang terbesar di Asia Tenggara, sehingga tidak luput dari intaian negara-negara asing yang ingin menyebarkan ideologinya didaerah Indonesia. Karena itu daerah Sidoarjo juga menghadapi segala macam infiltrasi, terutama dari pihak yang tidak menyukai adanya Republik Indonesia.

Kekacauan-kekacauan mulai timbul lagi di daerah-daerah. Kekacauan-kekacauan itu terutama disebabkan dari usaha-usaha pengikut Belanda yang tidak mau tunduk dibawah Pemerintahan Republik Indonesia. Diantara pengacau-pengacau itu ialah pengacau yang dipimpin oleh bekas Lurah desa Tromposari (Kecamatan Jabon) yaitu Imam Sidjono alias Malik. Didalam menjalankan kekacauan itu, Malik berusaha supaya lurah-lurah lainnya membantu dia. Tidak sedikit Pamong Desa dan Lurah lainnya yang menjadi alat Malik. Senjata yang mereka gunakan ternyata bekas kepunyaan KNIL. Daerah kekuasaannya ialah daerah segitiga : Gempol - Bangil - Pandaan, dan daerah Kabupaten seluruhnya masuk daerah operasinya. Berkat adanya kerja sama Pamong Praja, Polisi dan Tentara, maka kira-kira dalam pertengahan bulan Mei 1951, kekacauan mulai dapat diredakan, Malik tertangkap di daerah Bangil pada tanggal 12 Mei 1951. Operasi-operasi dimana-mana dijalankan terus, dan baru pada permulaan Agustus 1951 keadaan di daerah Delta Brantas dapat dikatakan aman dan terkendali. Pemerintahan lambat laun berjalan lancar kembali sampai ke pelosok-pelosok desa. Akhirnya sebagai kelengkapan dari cuplikan baru sejarah Kabupaten Sidoarjo dan untuk diketahui oleh masyarakat, maka perlu kami kutipkan nama-nama para Bupati Sidoarjo sejak pertama hingga sekarang .

b. Makna Lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo

Gambar 2

Lambang Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Bakesbang Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 5 bagian :

1. Sebuah segi lima beraturan yang sisi-sisinya berbentuk karung kurawal

Melambangkan : Falsafah Pancasila yang juga mengandung arti bahwa rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo telah mentrapkan ajaran Pancasila dengan tertib dan pasti.

2. Sebuah Bintang bersudut lima

Melambangkan : KeTuhanan Yang Maha Esa yang menggambarkan kehidupan ber-KeTuhanan/beragama dari rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

3. Setangkai padi, delapan belas butir dan sebatang tebu lima ruas dengan bentuk bulat.

Melambangkan : hasil bumi yang paling penting dalam Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan bentuk bulat yang membulat dari padi dan tebu tersebut menggambarkan kebulatan tekad untuk membangun masyarakat yang adil dan makmur. 18 butir padi menunjukkan banyaknya kecamatan dalam daerah kabupaten.

4. Ikan banding dan ikan udang membentuk huruf “ S “

Melambangkan : Hasil tambak dalam daerah Kabupaten Sidoarjo.
Bentuk Huruf “ S “ dari ikan bandeng dan ikan udang tersebut menunjukkan huruf pertama sandi Sidoarjo.

c. Makna Warna-Warna yang di pakai dalam Lambang Kabupaten Sidoarjo.

1. Warna biru Laut pada lambing berarti air yang menggambarkan bahwa Daerah Kabupaten Sidoarjo yang terkenal dengan nama : “DELTA BRANTAS” dikelilingi air yaitu sungai dan laut. Warna biru laut yang terlepas dalam lingkaran padi dan tebu berarti air yang menggambarkan bahwa daerah Kabupaten Sidoarjo adalah daerah tambak yang banyak menghasilkan ikan bandeng dan ikan udang.
2. Warna dasar Hijau menggambarkan kesuburan daerah Kabupaten Sidoarjo (delta brantras)
3. Warna kuning pada bintang, padi, tebu dan pita menggambarkan kesejahteraan rakyat Kabupaten Sidoarjo.
4. Warna hitam pada tebu, ikan bandeng, ikan udang dan tulisan Kabupaten Sidoarjo menggambarkan keteguhan Iman rakyat daerah Kabupaten Sidoarjo.
5. Warna abu-abu ikan bandeng dan ikan udang adalah warna pelengkap.

d. Kondisi Geografis

Sidoarjo merupakan daerah delta karena diapit oleh dua aliran sungai, yaitu sungai Porong dan sungai Surabaya. Kabupaten Sidoarjo mempunyai luas 63.438.534 Ha, berada pada 112,5°-112,9° BT dan 7,3°-7,5° LS. Batas-batas wilayah Sidoarjo meliputi :

- | | |
|-------------------|-----------------------------------|
| a. Bagian Utara | : Surabaya serta Kabupaten Gresik |
| b. Bagian Selatan | : Kabupaten Pasuruan |
| c. Bagian Timur | : Selat Madura |
| d. Bagian Barat | : Kabupaten Mojokerto |

Letak ketinggian Kabupaten Sidoarjo dari permukaan laut dapat digolongkan ke dalam 3 bagian, yaitu :

- a. Ketinggian 0-3 Meter : Di sebelah Timur meliputi daerah pantai yang berair asin/payau digunakan sebagai pertambakan, mencapai hampir 29,99% luas Sidoarjo.
- b. Ketinggian 3-10 Meter : Di daerah tengah, merupakan daerah berair tawar digunakan sebagai daerah pemukiman, perdagangan dan perkantoran, mencapai 40,81%.
- c. Ketinggian 10-25 Meter : Di sebelah Barat merupakan daerah pertanian yang mencapai 29,20% luas wilayah.

e. Demografi

Jumlah penduduk Sidoarjo pada tahun 2008 mencapai 1.397.242 jiwa, dengan komposisi 692.492 laki-laki dan 704.750 perempuan. Tingkat kenaikannya sebesar 45.197 jiwa bila dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2007 sebesar 1.352.045 jiwa. Kepadatan penduduk Sidoarjo sedikit meningkat dari 1.893 jiwa/km² pada tahun 2007 menjadi 1.956 jiwa/km² pada tahun 2008. Kepadatan penduduk tertinggi berada di kecamatan-kecamatan yang potensi industrinya cukup tinggi, seperti : Kecamatan Waru yang berbatasan langsung dengan kota Surabaya dan kecamatan Taman yang merupakan pusat industri di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa sektor industri masih menjadi daya tarik tersendiri bagi para pekerja dari daerah lain untuk datang ke Sidoarjo sebagai pekerja di sektor industri.

Sex ratio adalah perbandingan jumlah penduduk laki-laki per 100 penduduk perempuan. Dari tahun 2007 ke 2008 terjadi peningkatan, yaitu dari 98,62 menjadi 98,84. Ini menunjukkan bahwa penduduk perempuan di Kabupaten Sidoarjo lebih banyak daripada penduduk laki-laki dengan perbandingan setiap 100 penduduk perempuan terdapat 98 laki-laki. Kondisi ini hampir merata terjadi di tiap kecamatan, kecuali kecamatan Buduran, Taman, dan Sukodono.

Tabel-tabel di bawah ini menunjukkan komposisi penduduk di Kabupaten Sidoarjo :

1. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan jenis kelamin tahun 2008.

Tabel 1

Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan jenis kelamin tahun 2008

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	692.492	49.6 %
2	Perempuan	704.750	50.4 %
	Jumlah	1.397.242	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Dari hasil tabel 1, dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kab. Sidoarjo pada tahun 2008 adalah 1.397.242 jiwa (100 %), terdapat 692.492 laki-laki (49.6 %) dan 704.750 perempuan (50.4 %)

2. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2008

Tabel 2

Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo Berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2008

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	%
1	SD	469.277	33.6 %
2	SLTP	332.092	23.7 %
3	SLTA	305.024	21.8 %
4	DIPLOMA & SARJANA	181.603	12.9 %
5	PASCA SARJANA	92.201	6.6 %
6	Lain-lain (belum sekolah & tidak sekolah)	17.045	1.4 %
	JUMLAH	1.397.242	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Dari tabel 2 dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan tingkat pendidikan adalah 1.380.197 jiwa. Maka diketahui bahwa untuk tingkat SD sebanyak 469.277 jiwa (33.6 %), sedangkan untuk tingkat SLTP sebanyak 332.092 jiwa (23.7 %), untuk tingkat SLTA sebanyak 305.024 jiwa (21.8 %), untuk tingkat Diploma dan Sarjana sebanyak 181.603 jiwa (12.9 %), dan tingkat Pasca Sarjana sebanyak 92.201 jiwa (6.6 %), dan yang terakhir adalah lain-lain sebanyak 17.045 jiwa (1.4 %).

3. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan umur tahun 2008

Tabel 3

Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo Berdasarkan umur tahun 2008

No	Umur	Jumlah	%
1	0-9 tahun	84.722	6.1 %
2	10-19 tahun	373.564	26.7 %
3	20-29 tahun	421.912	30.2 %
4	30-39 tahun	294.685	21.1 %
5	40-49 tahun	105.431	7.5 %
6	50-59 tahun	80.647	5.7 %
7	60 tahun keatas	36.281	2.7 %
	jumlah	1.397.242	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Dari tabel 3 dijelaskan bahwa jumlah penduduk berdasarkan umur Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1.397.242 jiwa (100 %), yang terdiri dari umur 0-9 tahun sebanyak 84.722 jiwa (6.1 %), umur 10-19 tahun sebanyak 373.564 jiwa (26.7 %), umur 20-29 tahun sebanyak 421.912 jiwa (30.2 %), umur 30-39 tahun sebanyak 294.685 jiwa (21.1 %), umur 40-49 tahun sebanyak 105.431 jiwa (7.5 %), umur 50-59 tahun sebanyak 80.647 jiwa (5.7 %) dan yang terakhir adalah umur 60 tahun keatas sebanyak 36.281 jiwa (2.7 %)

4. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan pekerjaan tahun 2008

Tabel 4

Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo Berdasarkan pekerjaan tahun 2008

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	37.108	2.6 %
2	TNI/POLRI	42.311	3.1 %
3	BUMN/BUMD	66.923	4.8 %
4	Swasta	619.420	44.3 %
5	Wiraswasta	437.619	31.3 %
6	Lain-lain (pensiunan, pengangguran, dll)	193.861	13.9 %
	Jumlah	1.397.242	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Tabel 4 adalah jumlah penduduk berdasarkan tingkat pekerjaan pada tahun 2008 sebanyak 1.397.242 jiwa. Antara lain adalah PNS sebanyak 37.108 jiwa (2.6 %), TNI/POLRI sebanyak 42.311 jiwa (3.1 %), BUMN/BUMD sebanyak 66.923 jiwa (4.8 %), Swata sebanyak 619.420 jiwa (44.3 %), Wiraswasta sebanyak 437.619 jiwa (31.3 %) dan yang terakhir adalah Lain-lain (pensiunan, pengangguran, dll) sebanyak 193.861 jiwa (13.9 %).

2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

a. Dasar hukum

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan Pemerintah di Daerah. Dalam rangka melaksanakan wewenang sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tersebut dan dalam menyesuaikan peran Kabupaten dalam era reformasi telah ditetapkan peraturan-peraturan

Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Daerah dan Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya ditetapkan pula Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 17 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Seiring dengan berjalannya waktu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 dianggap sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan, maka diganti dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, menimbang bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintah Daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 14 menyatakan bahwa pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah untuk Kabupaten/Kota merupakan urusan yang berkala Kabupaten/Kota, disamping urusan wajib yang lain, misalnya menyediakan sarana dan prasarana umum, penanganan umum, penanganan bidang kesehatan, dan lain-lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

b. Visi, Misi, dan Tujuan

Sebagaimana diketahui bahwa peletakan titik berat Otonomi Daerah adalah dalam rangka mewujudkan dan menciptakan pemerintah yang Good Governence yakni pemerintah yang

responsive, transparan dan akuntabel sebagaimana yang menjadi fenomena dan tuntutan masyarakat di era reformasi saat ini, hal tersebut diharapkan akan mendorong timbulnya prakarsa dan partisipasi aktif masyarakat dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan Pemerintahan disemua tingkatan, mengingat fungsi utama Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Visi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo yaitu : **“Terwujudnya Masyarakat Sidoarjo yang Mandiri, Sejahtera Madani”** yakni terwujudnya masyarakat yang mampu mengembangkan potensi diri dan Daerah serta mencukupi kebutuhan hidup dan kehidupannya secara mandiri, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, berkecukupan material spiritual sejahtera lahir dan batin, memegang teguh moral agama, beradab dan berakhlak mulia, menjunjung tinggi supremasi hukum, demokratis aman, tentram, tertib dan damai, serta bertanggung jawab dalam tata kehidupan bermasyarakat untuk mewujudkan visi tersebut.

Sejalan dengan visi Kabupaten Sidoarjo dan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menetapkan Visi **“ Terdepan dalam Pelayanan Prima ”**. Yang dimaksud dengan Pelayanan Prima atau pelayanan yang baik adalah pelayanan publik yang telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo **“Terdepan dalam Pelayanan Prima”** yaitu mengedepankan atau mengutamakan pelayanan secara prima. Visi tersebut mengandung arti dalam pelayanan akata-akata kepada masyarakat selain mengutamakan 8 (delapan) unsur pelayanan prima, dalam pelaksanaannya harus ditangani secara professional, responsive dan adaptif. Dalam visi tersebut mengandung makna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mampu meningkatkan efektif dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan secara professional.

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai misi sesuai mandat yang diterima sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya akta-akta Pencatatan Sipil dan Bidang Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Mengelola Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mampu menghasilkan data dan informasi yang akurat bagi pembangunan yang berwawasan Kependudukan.

Tujuan yang hendak dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam rangka mencapai misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

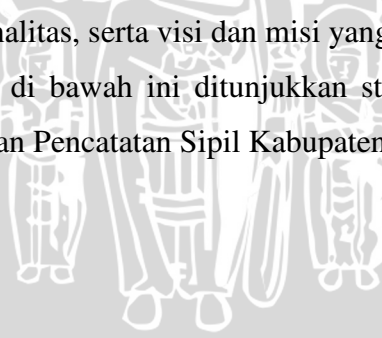
1. Terciptanya kesadaran masyarakat di Kabupaten Sidoarjo tentang arti pentingnya Akta-akta Pencatatan Sipil dan Bidang Kependudukan.
2. Terwujudnya tertib administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar terbentuk data base Kependudukan dalam upaya pengelolaan data/informasi Kependudukan guna kepentingan bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Terwujudnya keseimbangan antara daya tampung dan daya dukung lingkungan, dengan memperluas kesempatan kerja dan pengentasan kemiskinan melalui transmigrasi Swakarsa Mandiri dan penanganan pengungsi eks transmigrasi.

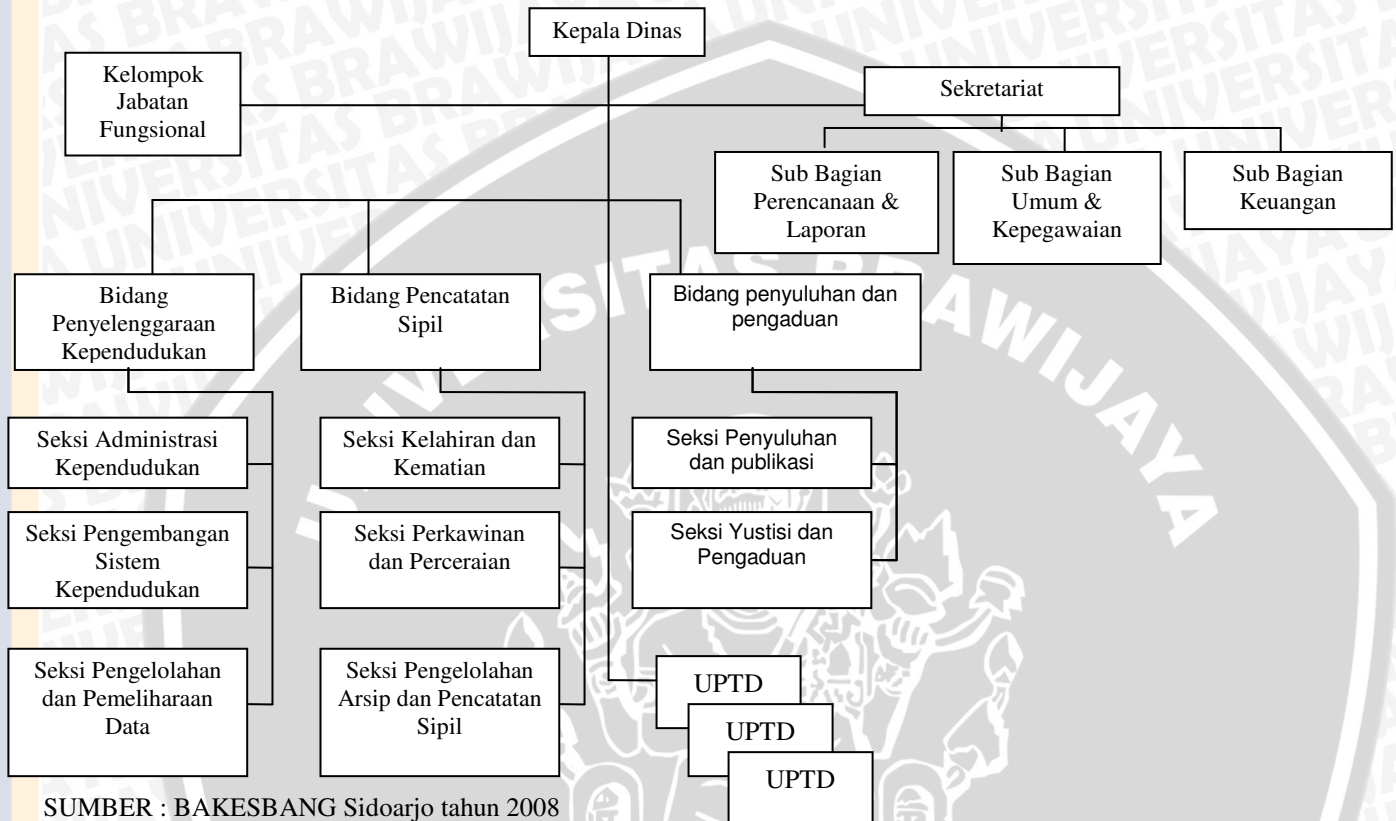
c. Struktur Organisasi

Penataan kelembagaan pemerintah di daerah dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan perkembangan pemerintahan dan pembangunan oleh pemerintah, dengan berdasarkan atas pertimbangan beban tugas serta kebutuhan daerah maka terdapat perkembangan beberapa lembaga di pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo. Untuk memudahkan pejabat/pegawai dalam memahami dan mengikuti penataan serta kelembagaan pemerintahan, dan dalam rangka menunjang pelaksanaan koordinasi antar satuan organisasi maka perlu mengacu pada satu aturan yang mengaturnya. Penataan kelembagaan pada lingkup daerah Kabupaten Sidoarjo harus memperhatikan kewenangan, karakteristik, potensi, dan kebutuhan daerah Kabupaten Sidoarjo serta mempertimbangkan pula prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, rasionalitas, serta visi dan misi yang jelas.

Pada gambar di bawah ini ditunjukkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 2008, yaitu :



Gambar 3
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Sidoarjo



SUMBER : BAKESBANG Sidoarjo tahun 2008

Dengan melihat bagan struktur organisasi Badan Kepegawaian Daerah maka kita dapat mengklasifikasikan tugas dan fungsi pokok masing-masing bagian, adapun pengklasifikasian.

d. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah mempunyai tugas pokok untuk membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi pelaksanaan koordinasi, perencanaan, pengendalian dan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Merumuskan kebijakan perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
2. Pelayanan kepada masyarakat di Bidang Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Mobilitas Penduduk
3. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan di Bidang Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Mobilitas Penduduk
4. Pengawasan dan pengendalian teknis di Bidang Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Mobilitas Penduduk
5. Melaksanakan tugas kesekretariatan
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo No 02 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan berdasarkan peraturan Bupati No. 29 Tahun 2007 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Tahun Anggaran 2008, menetapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan membagi tugas kegiatan bawahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, surat-menyurat dan menyusun rencana kegiatan. Di dalam wewenang Kepala Bagian Tata Usaha terdapat 3 Kepala Sub Bagian yang terdiri dari:

- **Sub Bagian Umum**

Sub bagian umum mempunyai tugas melaksanakan urusan surat masyarakat, kearsipan, rumah tangga dan perjalanan Dinas serta pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan.

- **Sub Bagian Kepegawaian**

Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan Kepegawaian.

- **Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan Keuangan.

3. Sub Dinas Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pengelolaan administrasi Kependudukan. Di dalam wewenang bidang penyelenggaraan Kependudukan terdapat 3 seksi, yaitu :

- **Seksi Administrasi Kependudukan.**

Seksi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan petunjuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk termasuk orang asing.
- b. Menyusun ketentuan serta petunjuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta penomoran rumah.
- c. Menetapkan ketentuan serta petunjuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta penomoran rumah.
- d. Menetapkan ketentuan serta memberikan petunjuk tentang perubahan nama.
- e. Melaksanakan Pencatatan mutasi penduduk.

- **Seksi Pengelolaan Data**

Seksi Pengelolaan Data dan Pemeliharaan Data mempunyai tugas :

- a. Mengumpulkan dan mengelola data Kependudukan.
- b. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan Kependudukan.
- c. Melaksanakan pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan berkas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- **Seksi Mobilitas Kependudukan.**

Seksi Mobilitas Penduduk mempunyai tugas :

- a. Menyusun program kerja dan kegiatan di bidang transmigrasi dan mobilitas penduduk.
- b. Melakukan pendaftaran dan seleksi calon transmigran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Melaksanakan pengurusan transito dan pengangkutan calon transmigrasi.
- d. Membuat perkiraan perhitungan perkembangan penduduk.
- e. Melaksanakan evaluasi dan laporan program.

4. Sub Dinas Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di bidang Pencatatan, perubahan data serta pengumpulan bahan penyusunan dari petunjuk teknis pembinaan administrasi. Di dalam wewenang bidang Dinas Pencatatan Sipil terdapat 3 seksi, yaitu :

- **Seksi Kelahiran dan Kematian**

Seksi kelahiran dan kematian mempunyai tugas :

- a. Mempersiapkan Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian biasa dan yang terlambat pelaporannya.
- b. Mengelola data akta kelahiran dan kematian biasa dan yang terlambat pelaporannya.

- **Seksi Perkawinan, Perceraian dan Pengesahan Anak**

Seksi perkawinan, perceraian dan pengesahan anak mempunyai tugas :

- a. Mempersiapkan Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, perceraian dan pengesahan anak
- b. Pengelolaan data akta perkawinan, perceraian dan pengesahan anak.

- **Seksi Penyimpanan Arsip**

Seksi Penyimpanan Arsip mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penerimaan dan pengelolaan arsip Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Melaksanakan koordinasi di bidang pengelolaan arsip dan perubahan Pencatatan Sipil.
- c. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan tentang kearsipan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. Sub Dinas Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang penyuluhan dan pengaduan. Di dalam wewenang bidang Dinas Penyuluhan dan Pengaduan terdapat 2 seksi, yaitu :

- **Seksi Penyuluhan**

Seksi penyuluhan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penyuluhan terhadap masalah Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Melaksanakan pembinaan Kepala Desa / Kelurahan terhadap masalah Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Mempersiapkan bahan penyuluhan dan rencana penyelenggaraan kegiatan penyuluhan.

- **Seksi Pengaduan**

Seksi pengaduan mempunyai tugas :

- a. Menerima, mencatat dan pemilihan pengaduan dari masyarakat.
- b. Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi permasalahan pengaduan yang terjadi.
- c. Memproses pengaduan sesuai dengan permasalahan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan proses pengaduan kepada atasan sebagai kebijakan lebih lanjut.
- e. Melaksanakan evaluasi dan koordinasi dengan Sub Dinas terkait tentang kinerja pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Komposisi Pegawai

Pegawai dalam suatu instansi atau organisasi memiliki peranan penting di dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tersebut. Pegawai dari organisasi menentukan output dari organisasi, pegawai disini menyangkut aspek kualitas. Jumlah pegawai yang banyak namun kualitasnya rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi, demikian juga jika kualitasnya baik namun jumlah kurang juga dapat berdampak kurang lancarnya jalannya suatu instansi.

Output dari kualitas pegawai yaitu kinerja yang bagus, semuanya tidak akan dapat terlaksana jika tidak terdapat komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan yang akan menerima jenis dan spesifikasi pekerjaan. Koordinasi merupakan kunci pokok untuk efektivitas jalannya kinerja karyawan agar sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Penyelenggaran pemerintahan daerah pada era otonomi daerah dimana pemerintah kabupaten sebagai unsur staf yang membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administratif, organisasi, dan tatalaksana pelayanan administratif

kepada seluruh masyarakat agar dapat berjalan baik. Pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan lancar dengan dukungan keuangan, peralatan, manajemen organisasi yang baik, dan juga ditentukan oleh kapasitas pelaksanaannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu lembaga teknis yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah. Melihat fenomena di atas maka perlu dilihat apakah sudah memiliki kapasitas dan kualitas pegawai yang baik di dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Tabel-tabel di bawah ini menunjukkan komposisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo:

1. Jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan

Tabel 5

Jumlah Pegawai menurut tingkat pendidikan pada tahun 2008

No	Tingkat pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	Pasca Sarjana	4	8.9 %
2	Sarjana S1	21	46.7 %
3	Sarjana Muda / D3	2	4.4 %
4	SLTA	13	28.9 %
5	SLTP	3	6.7 %
6	SD	2	4.4 %
	Jumlah	45	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Berdasarkan tabel 1, maka diketahui bahwa sebagian besar pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mayoritas adalah berpendidikan Sarjana Strata 1 yaitu sebanyak 21 orang (46.7 %), urutan kedua adalah pegawai yang berjenjang Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dengan 13 Orang (28.9 %), urutan ketiga yaitu S2 dengan 4 Orang (8.9 %), urutan keempat yaitu Sekolah Lanjutan Tingkat pertama dengan 3 Orang

(6.7 %), urutan kelima adalah Sarjana Muda (D3) dan Sekolah Dasar yang jumlahnya sama yaitu 2 Orang (4.4 %).

2. Jumlah pegawai menurut jenis kelamin

Tabel 6

Komposisi Pegawai Negeri Sipil menurut jenis kelamin tahun 2008

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	%
1	Laki- laki	21	48.8 %
2	Perempuan	22	51.2 %
	Jumlah	43	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Tabel 2 diatas menyatakan jumlah pegawai PNS menurut jenis kelamin, terdapat 21 orang laki-laki (48.8 %) dan 22 orang perempuan (51.2 %) yang berstatus PNS dengan jumlah 43 orang (100 %).

3. Jumlah pegawai menurut golongan ruang

Tabel 7

**Komposisi Pegawai Negeri Sipil menurut Golongan Ruang tahun
2008**

No	Jenis Golongan Ruang	Jumlah (Orang)	%
1	Gol IV/c	2	4.6 %
2	Gol IV/b	3	6.9 %
3	Gol IV/a	0	0 %
4	Gol III/d	8	18.6 %
5	Gol III/c	9	20.9 %
6	Gol III/b	8	18.6 %
7	Gol III/a	2	4.6 %
8	Gol II/d	1	2.3 %
9	Gol II/c	7	16.3 %
10	Gol II/b	0	0 %
11	Gol II/a	2	4.6 %
12	Gol I/c	1	2.3 %
	Jumlah	43	100 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008

Berdasarkan tabel 4 diatas maka dapat diketahui bahwa dari keseluruhan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 43 Orang yang memiliki golongan ruang yang terdiri dari Gol I/c sampai Gol IV/c. Berdasarkan data terakhir yang diperoleh bahwa pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah pegawai secara keseluruhan mulai dari pangkat / golongan yang terendah sampai pangkat / golongan tertinggi.

f. Jenis Pelayanan

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo jenis layanan yang diberikan adalah layanan dibidang administrasi Kependudukan dan Akta Catatan Sipil antara lain sebagai berikut :

1. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran.

2. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan.
3. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak.
4. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian,
5. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian.
6. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak (Adopsi).

Berdasarkan layanan sebagaimana tersebut diatas, maka produk layanan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meliputi :

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
4. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKKPS)
5. Surat Keterangan Perubahan Status WNA menjadi WNI
6. Surat Ganti Nama dan Surat Keterangan Pindah Khusus WNA
7. Akta Kelahiran
8. Akta Perkawinan bagi Non Muslim
9. Akta Pengangkatan Anak
10. Akta Kematian
11. Akta Perceraian
12. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
13. Pengarahan dan Pemandangan Transmigrasi.

Sedangkan di bidang mobilitas penduduk untuk waktu mendatang akan tetap menjadi salah satu solusi dalam menjelaskan permasalahan Kependudukan dengan menitik beratkan pada penanganan pengungsi lebih didasarkan pada kebutuhan tenaga kerja yang produktif yang diperlukan dikawasan ekonomi yang sedang dibangun. Dengan demikian maka pendaftaran calon transmigran yang dapat diberangkatkan dari pusat (*green light*) serta tergantung pada jenis dan

spesifikasi bidang kerja yang tersedia. Dengan paradigma baru ini, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dituntut supaya memberikan penyuluhan/pembinaan, pendaftaran dan seleksi serta memberikan keterampilan kepada calon transmigran. Disamping itu juga hasil dari kegiatan pembinaan/penyuluhan baik pada tahap program dan pelaksanaannya, hasil kegiatan koordinasi/konsultasi/sinkronisasi dengan para stockholder serta hasil kegiatan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

3. **Pengurusan Akta-akta Catatan Sipil dan Bidang Kependudukan**

SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) Merupakan suatu sistem informasi yang mengelola data yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan karena penduduk tidak saja sebagai obyek pembangunan, tetapi juga sebagai obyek pembangunan Tujuan diadakan SIMDUK :

Tujuan yang ingin dicapai dalam upaya pembangunan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan mulai dari Tingkat Kecamatan sampai ke Tingkat Pusat yang dapat menampung, mengolah, menyimpan dan menemukan kembali serta mendistribusikan jenis data kependudukan dari segala aspek dan aktifitas Organisasi Pemerintah.

a. Akta Kelahiran

Menurut batas waktu pelaporannya dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Akta Kelahiran Pokok
2. Akta Kelahiran Dispensasi
3. Akta Kelahiran Istimewa

Dibawah ini adalah penjelasan dari diatas :

- Akta Kelahiran Pokok

Apabila batas waktu pelaporan tidak melebihi 60 hari terhitung sejak tanggal kelahiran dan dapat dicatatkan/didaftarkan di wilayah tempat kelahiran anak tersebut (tempat pengurusannya).

Adapun persyaratan yang diperlukan untuk WNI adalah :

1. Surat kelahiran asli dari dokter/bidan/dukun beranak
2. Surat kelahiran asli dari desa/kelurahan yang disebut juga Triplikat
3. Foto copy surat nikah/akta perkawinan orang tua
4. foto copy KSK dan KTP orang tua
5. Mengisi blanko permohonan

Untuk Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan Asing, disamping menggunakan persyaratan diatas, harus pula dilampirkan :

1. Foto copy akta kelahiran oarng tua
2. Foto copy Surat Keterangan ganti nama (bagi yang sudah ganti nama)
3. Apabila pelaporan kelahiran melebihi batas waktu yang telah ditetapkan yakni 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran, maka untuk mencatat kelahiran tersebut harus melalui sidang Pengadilan Negeri terlebih dahulu dimana sebelum pelaksanaan sidang harus mendapatkan pengantar dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan untuk Warga Negara Asing (WNA) disamping menggunakan persyaratan seperti tersebut pada WNI juga harus dilampirkan :

1. STMD (Surat Tanda Melapor Diri) / SKLD (Surat Keterangan Lapor Diri)
2. KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara) / (KITAS/KITAP)
3. PASPORT

Dalam hal ini batas waktu pelaporan kelahiran adalah 10 (sepuluh) hari dan apabila melebihi batas waktu yang ditetapkan, maka harus

melalui sidang Pengadilan Negeri terlebih dahulu dengan pengantar dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

- Akta Kelahiran Dispensasi

1. WNI yang lahir sebelum dan sampai dengan tanggal 31 Desember 1985
2. Tidak terikat pada tempat kelahiran yang penting mempunyai bukti tentang kelahiran yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Sidoarjo

Persyaratan yang diperlukan untuk WNI adalah :

1. Surat Kelahiran Asli dari Desa/Kelurahan atau yang disebut dengan Triplikat
2. Foto copy surat nikah/akta perkawinan orang tua
3. Foto copy ijazah yang bersangkutan (SD/SLTP/SMU) bagi yang telah memiliki sedang bagi yang tidak memiliki ijazah/tidak bersekolah/tidak lulus sekoilah bisa digantikan dengan surat pernyataan dari yang bersangkutan bermaterai Rp 6000,00 (enam ribu) rupiah dan diketahui oleh Kepala Desa/Kepala Kelurahan di wilayah domisili yang bersangkutan.
4. Foto copy KSK (kartu susunan keluarga)/KK dan KTP orang tua atau yang bersangkutan
5. Mengisi blanko permohonan dan harus diketahui oleh Kepala Desa/Kepala Kelurahan.

- Akta Kelahiran Istimewa

1. WNI yang lahir sejak tanggal 1 Januari 1986 sampai dengan saat ini yang mengalami keterlambatan dalam pelaporan kelahirannya.
2. Tidak terikat pada tempat kelahiran yang penting mempunyai bukti tentang kelahiran yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Sidoarjo

4. Kutipan Akta Kelahiran dapat diterbitkan setelah mendapatkan persetujuan berupa Surat Keputusan dari Bupati Sidoarjo.

Persyaratan yang diperlukan adalah :

1. Surat Kelahiran Asli dari Desa/Kelurahan atau yang disebut dengan Triplikat
2. Foto copy surat nikah/akta perkawinan orang tua
3. Foto copy KSK (kartu susunan keluarga)/KK dan KTP orang tua atau yang bersangkutan
4. Mengisi blanko permohonan dan harus diketahui oleh Kepala Desa/Kepala Kelurahan dan Camat.

b. Akta Pengakuan Anak

Seperti disebutkan dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH perdata) bahwa anak itu dapat dibagi menjadi 4 (empat) kategori, yakni :

1. Anak syah yaitu anak yang dilahirkan dalam atau sebagai akibat perkawinan yang syah (pasal 42 UU Nomor 1 Tahun 1974)
2. Anak Luar Kawin adalah anak yang dilahirkan sebagai akibat hubungan pria dan wanita diluar perkawinan.
3. Anak Zinah/Sumbang adalah anak yang dilahirkan sebagai akibat hubungan pria dan wanita dimana salah satunya masih terikat dengan perkawinan yang syah.
4. Anak Incest adalah anak yang dilahirkan sebagai akibat hubungan pria dan wanita, dimana mereka masih ada hubungan keluarga.

Adapun prosedur pengakuan anak adalah sebagai berikut :

1. Orang tua anak tersebut harus melaksanakan sidang pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - a) Melampirkan KK dan KTP
 - b) Mengisi blanko pernyataan pengakuan anak

- c) Surat bukti kewarganegaraan
- d) Surat Bukti Ganti Nama bila sudah ganti nama
- e) Pas photo anak 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar

Untuk Warga Negara Asing (WNA) ada persyaratan tambahan, yakni :

- a) STMD (Surat Tanda Melapor Diri)
 - b) KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara)
2. Akta pengakuan anak di luar kawin ini khusus untuk WNI keturunan dan WNA.

Persyaratan Umum :

- a) Surat Keterangan Belum/tidak kawin dari kecamatan
- b) Foto copy KTP dan KSK yang bersangkutan
- c) Foto copy akta kelahiran yang bersangkutan
- d) Yang bersangkutan harus berdomisili di Kabupaten Sidoarjo
- e) Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) buah

Untuk WNI Keturunan Asing harus ada persyaratan tambahan yaitu :

- a) Foto copy Akta Perkawinan orang tua
- b) Foto copy Surat Keterangan ganti nama apabila yang bersangkutan sudah ganti nama.

Sedangkan WNA persyaratan tambahannya adalah :

- a) STMD (Surat Tanda Melapor Diri)
- b) KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara)

c. Akta Kematian

- Akta Kematian Umum

Akta Kematian Umum yaitu kematian yang diperoleh sebelum melampaui batas waktu pelaporannya yakni 60 hari sejak

tanggal kematian. Untuk WNA batas waktu pelaporan adalah 10 hari sejak tanggal kematiannya.

Persyaratan Umum :

1. Surat Keterangan kematian dari RS / Dokter atau pejabat yang berwenang
2. Asli Surat kematian dari desa / kelurahan
3. KTP dan KK almarhum
4. Asli akta kelahiran almarhum (apabila memiliki)
5. Mengisi blangko permohonan

Sedangkan untuk WNA harus pula melampirkan persyaratan tambahan, yakni :

1. STMD (Surat Tanda Melapor Diri)
2. KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara)

- Akta Kematian Istimewa

Yaitu apabila Akte Kematian tersebut diperoleh setelah melampaui batas waktu pelaporannya.

Persyaratan yang diperlukan sama dengan persyaratan perolehan Akta Kematian Umum tetapi harus melampirkan surat penetapan keterlambatan dari pengadilan negeri (khusus bagi WNI keturunan dan WNA)

d. Akta Perkawinan

Persyaratan Umum :

1. Setiap mempelai sebaiknya melaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kira-kira 20 hari sebelum tanggal pelaksanaan pencatatan perkawinan
2. Salah satu mempelai harus berdomisili di wilayah Kabupaten Sidoarjo
3. Surat Keterangan Model N1, N2, N3 dan N4 dari Kepala Desa / Kepala Kelurahan setempat

4. Foto copy akta kelahiran kedua mempelai
5. Ijin dari pengadilan negeri apabila mempelai belum mencapai batas usia sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu telah mencapai usia 19 tahun untuk mempelai pria dan 16 tahun untuk mempelai wanita
6. Akta Ijin Kawin bagi yang berusia belum mencapai 21 tahun Dengan catatan apabila orang tua / wali yang bersangkutan tidak dapat hadir untuk menandatangani register perkawinan
7. Fotocopy KTP dan KK kedua mempelai
8. Akta Kematian suami / istri terdahulu bagi yang cerai mati atau Akte Perceraian / Surat Talak dari suami / istri yang terdahulu bagi yang cerai hidup dan ingin melaksanakan sidang pencatatan perkawinan
9. Ijin tertulis dari atasan bagi anggota TNI/POLRI dan PNS
10. Kartu telah melaksanakan suntikan TT 1 dan TT 2 dari Puskesmas, Dokter, Bidan bagi mempelai wanita
11. Akta Notaris apabila terjadi perjanjian mengenai hal-hal tertentu oleh kedua mempelai
12. Surat Keterangan telah melaksanakan perkawinan secara agamanya masing-masing dari pemuka agama
13. Surat Keterangan Berbadan Sehat dari Puskesmas Kabupaten Sidoarjo atau di RSD Sidoarjo (sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 113 Tahun 1997)

Persyaratan Khusus WNI Keturunan :

1. SBKRI (Surat Bukti Kewarganegaraan Indonesia)
2. Surat Keterangan Ganti Nama bagi yang sudah ganti nama
3. Akta Kelahiran anaknya yang akan diakui dan disahkan bagi mereka yang mempunyai anak di luar nikah

Persyaratan WNA :

1. STMD (Surat Tanda Melapor Diri)

2. KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara)
3. Untuk WNA yang tidak menetap di Indonesia disyaratkan melampirkan foto copy pasport dan visa yang bersangkutan.
4. Surat Ijin Kontrak Kerja dari Disnaker bagi tenaga asing yang melaksanakan kontrak kerja di Indonesia
5. Surat Ijin Kedutaan Besar/Konsultan yang bersangkutan di Indonesia
6. Akta kelahiran anak yang akan diakui dan disahkan bagi mereka yang mempunyai anak di luar nikah

Setelah semua persyaratan terpenuhi, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan membuat daftar pengumuman perkawinan yakni pemberitahuan untuk melaksanakan sidang pencatatan perkawinan, selama kurang dar 10 (sepuluh hari) daftar pengumuman ini akan diumumkan di kantor kecamatan/kelurahan/desa setempat. Apabila sudah ada jawaban pengumuman perkawinan tentang tidak adanya keberatan dari manapun juga tentang pelaksanaan sidang pencatatan perkawinan tersebut, maka sidang pencatatan perkawinan kedua mempelai akan melaksanakan dan kemudian diberikan kutipan akta perkawinan untuk masing-masing mempelai (suami dan istri tersebut).

e. Akta Perceraian

Persyaratan Umum :

1. Surat Penetapan perceraian dari pengadilan negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
2. Fotokopi KTP dan KK yang bersangkutan
3. Asli akta perkawinan yang bersangkutan
4. Mengisi blangko permohonan

Khusus untuk WNI keturunan asing harus melampirkan persyaratan tambahanyaitu Surat keterangan Ganti Nama bagi yang telah ganti nama.

f. Surat Keterangan Belum Pernah Kawin

Adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Dispencaসা Kabupaten Sidoarjo yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar-benar tidak / belum pernah melaksanakan perkawinan baik secara hukum agamanya maupun negara Persyaratan :

1. Surat Keterangan dari Kecamatan kalau yang bersangkutan belum / tidak kawin
2. Fotocopy KTP dan KK yang bersangkutan
3. Fotocopy akta kelahiran yang bersangkutan
4. Berdomisili di Sidoarjo
5. Pas photo ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar

Untuk WNI Kerturunan Asing harus ada persyaratan tambahan, yaitu :

1. Foto copy akta perkawinan orang tua
2. Foto copy surat keterangan ganti nama apabila yang bersangkutan sudah ganti nama

Sedangkan WNA persyaratan tambahannya adalah :

1. STMD (Surat Tanda Melapor Diri)
2. KIM/KIMS (Kartu Ijin Masuk/Kartu Ijin Masuk Sementara)

4. Data Fokus

A. Pelayanan Prima atau Pelayanan yang Baik

Sejalan dengan Visi Kabupaten Sidoarjo dan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, menetapkan Visi “terdepan dalam pelayanan prima”. Yang dimaksud dengan Pelayanan Prima atau Pelayanan yang baik adalah pelayanan publik telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik, meliputi :

1. **Kesederhanaan**, prosedur / tata cara pelayanan mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit.

Tetapi setelah melakukan pengamatan dan wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum bisa menjalankan kesederhanaan, karena masih banyaknya pengaduan dari masyarakat, inilah hasil wawancara dengan Bapak A pada saat diruang tunggu Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo. sebagai berikut :

“Sebetulnya saya itu kecewa dengan prosedur pengurusan Akta Perkawinan, karena terlalu berbelit-belit dan membutuhkan waktu lama untuk melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan”. (wawancara, 27-08-2009, jam 11.00 WIB)”.

Pernyataan dari bapak A diatas, dibenarkan oleh bapak S yang mengalami hal yang sama dalam pengurusan Akta kelahiran anaknya. Sebagai berikut :

“ketika pertama kali saya datang kesini, saya ingin menanyakan syarat-syarat pengurusan Akta Perkawinan, ternyata prosedur pengurusan Akta Perkawinan sangatlah berbelit-belit dan sangat banyak kelengkapan yang dibutuhkan dari kantor kelurahan sampai ke dinas.”. (wawancara, 28-08-2009, jam 13.00 WIB)

Pengaduan diatas telah ditanggapi oleh Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan. Sebagai berikut :

“Bukannya kami tidak adanya kriteria kesederhanaan, tetapi Dinas hanya menjalankan tugas sesuai dengan peraturan Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 78 tahun 2002 tentang Prosedur tetap pelayanan Bidang Kependudukan dan Catatan sipil pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.” (wawancara, 28-08-2009, jam 14.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa masih adanya masyarakat yang mengeluh akan proedur pengurusan Akta Perkawinan yang terlalu berbelit-belit.

2. **Kejelasan dan Kepastian**, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur, persyaratan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, jadwal waktu penyelesaian.

Dari beberapa hasil pengamatan dan wawancara masih ada kekurangan dari pelayanan kejelasan dan kepastian. Seperti wawancara dengan masyarakat yang bernama Bpk. B bertempat didepan kantor Dinas di bawah ini :

“Saya jauh-jauh kekantor Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo untuk mengambil Akta Kelahiran Anak saya. Setelah saya kasihkan bukti pengambilan atau nomor antrian, ternyata pegawai Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo bilang kalau tidak adanya Akta Kelahiran Anak dengan nomor antrian itu. Mana tanggung jawabnya?” (Wawancara, 26-08-2009 jam 10.30 WIB).

Permasalahan Bapak B diatas telah ditanggapi oleh Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan. Sebagai berikut :

“kalau memang benar kesalahan itu berasal dari pihak Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo, kami akan bertanggung jawab dan mencarikan berkas-berkas tersebut”. (wawancara, 26-08-2009, jam 11.00 WIB)

Dari hasil pengaduan diatas, masih adanya ketidakpastian dan kejelasan dalam menyelesaikan kesalahan yang terjadi di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

- 3. Keamanan**, mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Didalam bagian ini adanya keamanan yang dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pengurusan surat-surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Seperti dibawah ini tentang wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak C. sebagai berikut :

“Saya mengurus akta kelahiran anak saya karena akta yang lama terjadi kesalahan dalam penulisan nama. Akta tersebut saya ketahui ketika saya ingin mendaftarkan anak saya sekolah, ketidak sesuaian nama anak saya menjadi masalah dalam persyaratan sekolahnya. (Wawancara, 29-07-2009, jam 10.00 WIB).

Dari wawancara diatas diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak F, sebagai berikut:

“Saya datang ke Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo ini untuk konfirmasi masalah salah penulisan nama saya di Akta kelahiran anak saya, padahal dulu saat saya mengajukan permohonan Akta kelahiran anak, saya sudah menulis nama saya dan istri saya dengan benar”. (wawancara, 29-07-2009, jam 10.30 WIB)

Permasalahan Bapak C dan Bapak F diatas ditanggapi oleh Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan. Sebagai berikut :

“Dari pengaduan diatas dan telah saya teliti dari arsip Bapak C dan Bapak F, ternyata kesalahan tersebut berasal dari pegawai Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo. Untuk membenahi kesalahan tersebut, kami memberikan Akta baru tanpa biaya untuk pembelian blangko”. (Wawancara, 29-07-2009, jam 11.00 WIB)

Seharusnya dari Dinas harus lebih detail dalam penulisan yang ada di Akta, agar masyarakat lebih aman, nyaman dan dapat kepastian hukum.

- 4. Keterbukaan**, mengandung arti prosedur / tata cara persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tarif dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

Setelah melakukan pengamatan kepada masyarakat, ternyata ada yang kurang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan keterbukaan sesuai dengan arti diatas. Dibawah ini adalah hasil dari wawancara dengan Bapak D yang berada didepan kantor dispenduk untuk mengetahui biaya pengurusan Akta. Hasilnya wawancaranya sebagai berikut :

“saya datang kesini untuk mengurus surat perceraian, saya fikir gratis seperti pengurusan Akta kelahiran. Ternyata saya ditarik biaya Rp. 25.000 untuk pengurusan Akta perceraian”. (wawancara, 30-07-2009, jam 10.00 WIB).

Menurut Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak, sebagai berikut:

“Di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo ini sebenarnya telah memberikan informasi melalui brosur ataupun informasi tertulis yang terdapat di dinding yang ada didalam kantor Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo”. (wawancara, 30-07-2009, jam 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas adalah kurang telitinya bapak D untuk mengetahui tarif atau biaya pengurusan Akta perceraian di Kabupaten Sidoarjo. Selain brosur atau informasi tertulis, Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo juga melakukan penyuluhan-penyuluhan ke daerah-daerah untuk memberikan informasi tentang biaya ataupun tata cara pengurusan terutama Akta.

- 5. Efisiensi**, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dicegah adanya pengulangan persyaratan.

Dari faktor diatas sudah dijelaskan tentang artinya efisiensi yang berkaitan dengan Dispenduk Capil. Tetapi setelah melakukan wawancara, masih adanya masyarakat yang mengeluh. Hasil wawancara dengan Bapak E yang berada di ruang tunggu dispenduk. Sebagai berikut :

“saya melakukan pengurusan legalisir Akta kelahiran Anak saya di Dispenduk Capil. Apakah tidak lebih efisien kalau pengurusan legalisir Akta Kelahiran dilakukan di kecamatan tanpa harus datang ke Dispenduk Capil.” (Wawancara, 25-06-2009 jam 09.30 WIB)

Dari hasil wawancara Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, sebagai berikut :

“Bahwa pengurusan Akta dan legalisirnya harus dilakukan di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 246 Tahun 1995 tentang pengalihan wewenang dan tugas bagi instansi pemroses perizinan dan pengelolah urusan pemerintah di lingkungan Pemda Kabupaten Sidoarjo.” (wawancara, 25-06-2009 jam 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum sebagaimana masyarakat di Kabupaten Sidoarjo masih belum mengetahui tentang legalisir Akta Kelahiran Anak.

- 6. Ekonomis**, mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat, ketentuan perundang-undangan.

Setelah melakukan wawancara dengan masyarakat yang akan mengurus surat-surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada salah satu keluhan masyarakat terhadap nilai ekonomis. Dibawah ini adalah wawancara dengan Ibu A yang baru saja keluar dari kantor dispenduk dan capil Kab. Sidoarjo. Sebagai berikut :

“Saya adalah seorang WNA, saya kesini untuk mengurus Akta Kelahiran anak saya. Saya kaget setelah pegawai tersebut bilang kalau biayanya Rp 40.000, apakah tidak terlalu mahal untuk sebuah Akta Kelahiran.” (wawancara, 22-07-2009, jam 10.00 WIB)

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, sebagai berikut :

“Sebelumnya Dispenduk minta maaf kalau memang mahal untuk pengurusan Akta Kelahiran WNA di wilayah Sidoarjo, tetapi Dispenduk mencantumkan biaya tersebut sesuai dengan Perda Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo”. (wawancara, 22-07-2009, jam 11.00 WIB)

Dari wawancara diatas telah menjelaskan bahwa adanya keluhan tentang biaya dan tidak adanya faktor ekonomis karena biayanya terlalu besar bagi masyarakat WNA.

- 7. Keadilan yang merata**, mengandung arti cakupan / jangkauan pelayanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dibawah ini adalah hasil wawancara dengan Ibu C yang sedang menunggu diruang tunggu dispenduk dan capil Kab. Sidoarjo.

Sebagai berikut :

“Saya adalah seorang Kepala Desa dipinggiran Sidoarjo. Saya datang ke Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo untuk meminta adanya keadilan yang merata, karena bulan kemarin Pegawai Dispenduk Capil melakukan penyuluhan ke tetangga sebelah, kenapa tidak ke desa kami?.” (wawancara, 04-08-2009 jam 10.30)

Berikut ini adalah hasil tanggapan dari Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, sebagai berikut :

“Sebelumnya Dispenduk meminta maaf yang sebesar-besarnya kepada Kepala Desa tersebut dan warganya, bukan kami tidak adanya keadilan yang merata, tetapi untuk penyuluhan kedesa berikutnya adalah rencana Dispenduk bulan depan. Hal ini dikarenakan adanya kerjaan yang melebihi batas, dan semua pegawai sibuk untuk menyelesaikan tugas tersebut.” (wawancara, 04-08-2009, jam 11.30 WIB)

Dari hasil wawancara Ibu C diatas, bahwa tidak adanya keadilan yang merata antara desa yang satu dengan yang lain. Akan tetapi setelah melakukan wawancara dengan pegawai Dispenduk Capil diketahui bahwa tidak ada diskriminasi antara desa yang satu dengan yang lain, hanya tinggal menunggu waktu yang telah direncanakan.

- 8. Ketepatan Waktu**, mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Seperti halnya keluhan dan wawancara diatas, untuk masalah ketepatan waktu dalam pengurusan surat-surat masih adanya kekurangan. Dibawah ini adalah salah satu wawancara dengan Ibu B yang berada di kantor dispenduk dan capil, sebagai berikut :

“Saya sudah 2 kali datang ke Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo untuk mengambil akta kelahiran anak saya. Akan tetapi pegawai Dispenduk Capil kurang pasti memberikan informasi mengenai waktu selesainya Akta, padahal dalam waktu 3 hari

sudah dapat diselesaikan”. (wawancara, 13-07-2009 jam 13.00 WIB)”.

Wawancara diperkuat dengan ibu E sebagai berikut :

“saya datang kemari untuk mengurus surat Akta kelahiran Anak saya, dan saya membaca di dinding kalau pengurusan Akta Kelahiran selasai dalam 3 hari kerja. Tetapi setelah saya menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan, pegawai tersebut bilang kalau selesainya dalam waktu 1 minggu. Kok tidak sesuai?”. (wawancara, 27-08- 2009 jam 13.00 WIB)”.

Berikut ini tanggapan dari Bapak Prayudi selaku Kasi pengolahan data, sebagai berikut :

“Beberapa terakhir ini, Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo sedang mengalami kerusakan komputer sehingga adanya penambahan waktu dalam menyelesaikan tugas sampai kerusakan tersebut dapat diperbaiki”. (wawancara, 13-07-2009, jam 14.00)

Setelah membaca keluhan diatas dapat disimpulkan bahwa harus adanya peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

B. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

1. SDM

a. Pelatihan pegawai

Mengenai SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diadakan peningkatan kualitas kerja pegawai. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak. Sebagai berikut :

“Jadi untuk meningkatkan kualitas pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo ini, salah satunya dengan mengirim beberapa pegawai untuk mengikuti pelatihan tentang pelayanan prima” (Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas, dibenarkan juga oleh Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, sebagai berikut :

“Pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh pegawai Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo selalu berkelanjutan, contohnya Dispenduk Capil selalu mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan tentang peningkatan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya sekali tetapi terus-menerus.” (wawancara, 10-08-2009, jam 11.00 WIB)

Sesuai dengan wawancara diatas, bahwa untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat membutuhkan SDM yang baik, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik.

b. Pendidikan dan bimbingan teknik

Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo juga mengadakan pendidikan dan bimbingan teknik tentang program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bpk. Prayudi selaku Kasi pengolahan data. Sebagai berikut :

“Selain pelatihan Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo juga mengadakan pendidikan dan bimbingan teknik tentang program SIAK. Hal ini dilakukan agar pelayanan di Dinas ini bisa maksimal sesuai dengan yang diharapkan.” (Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 09.00 WIB).

Hasil wawancara diatas juga dibenarkan oleh Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan, sebagai berikut :

“Dari Dipenduk Capil Kab. Sidoarjo sudah sekitar 15 pegawai yang mengikuti BINTEK (bimbingan teknis) tentang program SIAK”. (wawancara, 10-08-2009, jam 13.00 WIB)

Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pegawai harus mengikuti acara yang diadakan Dispenduk Capil tentang Pendidikan dan Bimbingan Teknis.

2. Sarana dan Prasarana

Mengenai sarana dan prasarana di Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo selalu, senantiasa meningkatkan dan memelihara fasilitas yang ada guna menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bpk. Prayudi selaku Kasi pengolahan data. Sebagai berikut :

“sarana dan prasarana di Dispenduk Capil di Kabupaten Sidoarjo selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan pemeliharaan setiap tahunnya, misalnya peningkatan kendaraan roda 2 dari 10 unit tahun 2008 menjadi 13 unit tahun 2009 .”
(Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 09.30 WIB)

Agar pegawai tersebut bisa mencapai daerah terpencil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya jemput bola. Para pegawai mendatangi Desa-Desa untuk memberikan pelayanan mengurus Surat-surat tanpa datang ke Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

Penyataan Bpk. Prayudi diperkuat oleh data observasi saya dan dokumentasi sebagai berikut :

- **Prasarana Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2008.**

- Gedung Kantor : 290 m²
- Gedung Arsip : 95 m²
- Ruang Sidang : 16 m²
- Tempat Parkir : 50 m²

- **Mobilitas Kendaraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2008**

- Roda 4 (empat) : 2 Unit
- Roda 2 (dua) : 13 Unit

- **Sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2008**

- Computer : 20 Unit
- OHP : 2 Unit
- AC : 9 Unit
- Mesin Ketik : 4 Buah
- Meja Kerja : 54 Buah
- Kursi Kerja : 66 Buah
- Mesin Ketik Organisasi : 2 Buah
- Printer : 6 Buah
- Sarana Penunjang lainnya : -

3. Disiplin Pegawai

Disiplin pegawai di dispenduk dan capil Kabupaten Sidoarjo dilakukan melalui pengenalan dan deteksi identitas pegawai ada 2 sistem yaitu dengan cara tanda tangan pegawai dan sistem deteksi sidik jari agar tidak adanya penyimpangan titip absen atau membolos kerja. Mengenai hal itu Bpk. Prayudi selaku Kasi pengolahan data. Sebagai berikut :

“untuk meminimalisir adanya kecurangan absensi pegawai maka di Dinas ini dilakukan 2 sistem yaitu dengan cara tanda tangan pegawai dan system deteksi sidik jari” (Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 10.00 WIB).

Hasil wawancara diatas diperkuat oleh Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, sebagai berikut :

“Mungkin dengan menggunakan 2 cara absensi pegawai, Dispduk Capil Kab. Sidoarjo bisa memperkecil adanya titip absen pegawai atau bolos kerja. Dan Dipenduk Capil juga menggunakan 3 kali absensi pegawai, pertama jam 07.00 Wib sebelum jam kerja, kedua jam 13.00 setelah jam istirahat, dan yang ketiga jam 16.00 WIB pas pulang kerja.” (wawancara, 10-08-2009, jam 14.00 WIB)

Selain sangat ditentukan oleh dan mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin para anggotanya. Bagi aparatur

pemerintahan disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban, dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk kepentingan negara dan masyarakat.

Dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 dinyatakan bahwa "Dengan tidak mengurangi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan pidana, maka untuk menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, diadakan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

C. Faktor yang mendukung dan meghambat dalam melaksanakan sistem pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

1. Pendorong

a. Internal

- Adanya kerjasama antar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Faktor internal dalam pendorong melaksanakan pelayanan demi kepuasan masyarakat seperti adanya kerjasama antar pegawai. Hal ini dari hasil wawancara dengan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak. Sebagai berikut :

“faktor pendorong internal dari dispenduk dan capil untuk memberikan pelayan yang terbaik adalah adanya kerjasama antar pegawai yang saling melengkapi”
(Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Agar kinerja pegawai tersebut bagus dalam memberikan pelayanan harus adanya kerjasama antar pegawai agar masyarakat puas akan pelayanan Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

- Adanya kebersamaan dan komitmen dalam penanganan masalah

Sesuai dengan visi dan misi dipenduk dan capil untuk masalah pelayanan, dipenduk dan capil Kab. Sidoarjo memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak. Sebagai berikut :

“untuk faktor pendorong, ya adanya kebersamaan dan komitmen dalam penanganan masalah yang dihadapi di saat menemui masyarakat” (Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat harus adanya kebersamaan dan adanya komitmen dalam penanganan masalah yang dihadapi saat berhadapan dengan masyarakat.

- Adanya jumlah pegawai yang memadai

Untuk masalah faktor pendorong internal di dipenduk dan capil Kab. Sidoarjo, Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak telah menjelaskan banyak tentang faktor pendorong. Hasil wawancara sebagai berikut :

“untuk lebih memberikan pelayanan yang baik, dari pegawainya saja sudah mencukupi atau dengan kata lain jumlahnya sudah banyak untuk bisa menghadapi masyarakat yang membludak (ramai)” (Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Dari wawancara diatas di perkuat oleh hasil wawancara dari Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan, sebagai berikut :

“Dengan pegawai yang Dipenduk Capil Kab. Sidoarjo miliki sudah sangat mencukupi untuk bepergian sampai ke pelosok-pelosok daerah untuk memberikan

penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat".
(Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Sesuai dengan wawancara diatas, untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dibutuhkan pegawai yang memadai agar masyarakat tidak mengeluh tentang pelayanan.

b. External

- Adanya peraturan bupati No. 69 tahun 2008 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk Kabupaten sidoarjo dan peraturan Daerah No. 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara tentang faktor pendorong external, telah didapat hasil wawancara dari Bpk. Prayudi selaku Kasi pengolahan data. Sebagai berikut :

“kalau faktor pendorong externalnya sudah dijelaskan di Peraturan Bupati dan Peraturan Daerah, yang mana dalam peraturan-peraturan tersebut tercakup beberapa pedoman dan dasar hukum yang jelas dalam memberikan pelayanan Kependudukan.” (Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 10.00 WIB).

Didalam Peraturan Bupati No. 69 Tahun 2008 telah dijelaskan secara jelas tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan didalam Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2008 telah dijelaskan secara jelas tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2. Penghambat

a. Internal

- Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki

Mengenai faktor penghambat internal di dispenduk dan capil Kab. Sidoarjo, masih adanya kekurangan seperti hasil wawancara dengan Bpk. Prayudi selaku Kasi pengolahan data. Sebagai berikut :

“kalau faktor penghambat internalnya ya, masih kurangnya sarana dan prasarana guna menunjang kerja. Misalnya ruangan untuk arsip kurang luas, jumlah komputer yang masih minim.” (Wawancara tanggal 10-08-2009 jam 10.00 WIB).

Dari wawancara diatas di perkuat oleh hasil wawancara dari Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak, sebagai berikut :

“Memang untuk masalah sarana dan prasarana Dispenduk Capil masih merasa kurang di bagian ruang. Karena menurut saya, dengan Kabupaten yang cukup luas harus mempunyai ruang arsip yang luas pula.” (Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara dan observasi, di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo memang kurang luasnya ruang arsip untuk penyimpanan berkas-berkas masyarakat seluruh wilayah Sidoarjo.

- Terbatasnya dukungan dana

Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan selama di dispenduk dan capil Kab. Sidoarjo. Dapat hasil wawancara dengan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak, sebagai berikut :

“Untuk masalah penghambat internlnya ya minimnya masalah dana jika melakukan penyuluhan ke Daerah-Daerah tentang pentingnya surat-surat akta dll.” (Wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Dari wawancara diatas di perkuat oleh hasil wawancara dari Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan, sebagai berikut :

“Kalau Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo melakukan penyuluhan-penyuluhan ke daerah-daerah yang terpoencil atau sekiranya masih banyak masyarakat kurang mengerti akan prosedur pengurusan surat-surat, kami sangat membutuhkan dana. Padahal anggaran untuk penyuluhan sangatlah kecil, sedangkan Kabupaten Sidoarjo bisa dikatakan wilayah yang cukup luas” (wawancara, 10-08-2009, jam 10.00 WIB)

Setelah melakukan wawancara, ternyata dana untuk melakukan penyuluhan ke daerah-daerah sangat minim.

b. External

- Kurang sadarnya masyarakat untuk pengurusan surat-surat dengan cepat yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Dari wawancara dengan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak, sebagai berikut :

“Kadang masyarakat Daerah pinggiran kurang sadar akan pentingnya surat-surat, misalnya akta kelahiran, setelah anak lahir, masyarakat tidak langsung mengurus Akta kelahiran. Tetapi setelah berjalan beberapa tahun atau anak tersebut akan masuk sekolah, masyarakat baru mengurus Akta Kelahiran.” (wawancara, 10-08-2009 jam 08.00 WIB)

Dari wawancara diatas di perkuat oleh hasil wawancara dari Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan, sebagai berikut :

“Di Kabupaten Sidoarjo masih banyaknya masyarakat yang kurang cepat untuk pengurusan surat-surat, tepatnya daerah pinggiran-pinggiran Kabupaten. Misalnya Akta Kelahiran.” (wawancara, 10-08-2009, jam 10.00 WIB)

Sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2002 tentang prosedur tetap pelayanan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo bahwa Kelahiran anak harus dilaporkan 10 (sepuluh hari) sesudah lahir, jika melebihi dari batas tersebut harus melalui sidang Pengadilan Negeri terlebih dahulu dengan pengantar dari Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

B. Pembahasan

1. Pelayanan Prima atau Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo masih kurang memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna layanan, meskipun menurut pegawai setempat sudah dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat pengguna layanan Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo.

a) Kesederhanaan

Masih ditemukan masyarakat pengguna layanan yang mengurus akta perkawinan bingung akibat terlalu berbelit-belit dalam prosedur mengurus akta perkawinan. Mereka kecewa dengan prosedur pengurusan yang berbelit-belit.

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari kesederhanaan adalah bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Tetapi dari pengamatan dan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan Dispenduk dan Capil masih belum bisa menjalankan prosedur kesederhanaan. Seharusnya Dispenduk dan Capil dapat memberikan prosedur yang tidak berbelit-belit dalam

semua pengurusan Akta-akta. Misalnya : dalam pengurusan Akta perkawinan tidak perlu banyak berkas-berkas yang dibutuhkan.

b) Kejelasan dan Kepastian

Dalam hal biaya, jadwal, dan waktu penyesuaian menjadi kendala sendiri. Hal ini dikatakan oleh salah satu masyarakat. Tidak adanya kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo mengenai tanggung jawab menjadi salah satu faktor pelayanan yang diberikan oleh dinas ini kurang baik, meskipun pegawai dinas ini telah maminta maaf.

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Dari hasil wawancara, masih adanya ketidakpastian dan kejelasan dalam menyelesaikan tugasnya. Seperti dalam kasus yang tanda bukti di Dispenduk dan Capil hilang, seharusnya Dispenduk dan Capil menjaga atau menyimpan berkas-berkas agar tidak terjadi hal tersebut. Dapat juga Dispenduk dan Capil menyediakan ruangan khusus (selain ruangan arsip) untuk menyimpan berkas-berkas yang sudah diselesaikan atau belum diselesaikan agar tidak terjadi kehilangan berkas-berkas.

c) Keamanan

Keamanan pun menjadi perhitungan bagi pengguna layanan di Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo. Seperti salah penulisan nama di akta kelahiran beberapa warga yang diakui oleh pegawai setempat seharusnya menjadi pelajaran bagi pegawai dinas agar senantiasa membenahi pelayanan di dinas ini. Dimanapun dan apapun

namanya institusi publik yang menjadi kunci adalah pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari keamanan adalah adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Menurut pendapat saya, seharusnya Dispenduk dan Capil harus mengontrol terlebih dahulu sebelum diberikan ke masyarakat, atau masyarakat harus mengisi surat permohonan dengan huruf balok agar pegawai Dispenduk dan Capil dapat membaca dengan jelas. Seperti kasus salah tulis nama di Akta kelahiran, padahal Akta Kelahiran sangatlah penting dalam semua urusan, misal : pendaftaran sekolah.

d) Keterbukaan

Keterbukaan atau transparansi menjadi salah satu penentu apakah pelayanan itu dinilai baik apa tidak oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Semakin terbuka maka masyarakat akan semakin tahu apa informasi yang ada di dalam dan bagaimana masyarakat harus melakukan. Transparansi di sini meliputi prosedur / tata cara persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tarif dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari keterbukaan adalah prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Pegawai Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan penyuluhan ke berbagai daerah, pembagian brosur, dan

menempel alur pelayanan di dinding kantor Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo. Meskipun begitu beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai belum tahu mengenai alur pelayanan, biaya, dan waktu yang harus dilakukan. Ada lagi yang tahu informasi pelayanan, tapi dalam prakteknya tidak seperti yang diharapkan, misalnya biaya lebih mahal dan waktu lebih lama dari pakem pelayanan di brosur. Hal-hal seperti ini mengindikasikan bahwa pelayanan Dispenduk dan Capil Kabupaten Sidoarjo masih kurang terbuka bagi masyarakat pengguna layanan dinas ini. Seharusnya Dispenduk dan Capil harus sesuai dengan brosur untuk masalah biaya dan waktu agar masyarakat tidak ada yang mengadu akan kinerja Dispenduk dan Capil. Dan untuk kasus diatas yang masyarakat tidak mengetahui tata cara pengurusan akta, seharusnya Dispenduk dan Capil melakukan penyuluhan ke desa-desa terpencil dan melakukan penyebaran brosur-brosur dan pemasangan reklame.

e) Efisiensi

Efisien akan dihitung dengan membandingkan waktu, biaya, dan tenaga dengan hasil yang didapat. Apabila hasil yang diperoleh memuaskan dibanding dengan proses yang dilakukan maka dapat dikatakan efisien. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, efisiensi masih belum dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan yang mengatakan bahwa pengurusan akta harus sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 246 Tahun 1995 tentang pengalihan wewenang dan tugas bagi instansi pemroses perizinan dan pengelolah urusan pemerintah di lingkungan Pemda Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan masyarakat sendiri menginginkan agar pengurusan akta kelahiran dan lainnya termasuk legalisir sudah bisa dilakukan di tingkat kecamatan, bahkan kalau perlu cukup di tingkat desa dengan alasan hemat waktu, tenaga, dan biaya. Sehingga masyarakat dapat

segera melakukan tugas lainnya dengan cepat tanpa harus berlarut-larut di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Peneliti sendiri setuju bila peraturan daerah tersebut diubah dan wewenang pengurusan akta diserahkan ke tingkat kecamatan hingga desa/ kelurahan dengan alasan efisiensi, mengingat untuk saat ini tugas dan tanggung jawab Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah banyak. Hal ini tentunya akan mengurangi biaya, waktu, dan tenaga masyarakat pengguna layanan serta efisiensi tenaga dari Dispenduk sendiri untuk menyelesaikan tugas lainnya.

f) Ekonomis

Ekonomis berarti biaya pelayanan ditetapkan secara rasional dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat berdasar peraturan yang ada. Berdasar wawancara dengan salah seorang pengguna jasa layanan yang mengurus akta kelahiran WNA dengan membayar Rp. 40.000. Karena menurut WNA tersebut terlalu besar untuk sebuah Akat Kelahiran WNA.

Menurut Perda No 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo halaman 48 menjelaskan bahwa untuk Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran WNA sebesar Rp 40.000,-

Fenomena di atas mengartikan bahwa prinsip ekonomis dengan biaya dan nilai barang masih belum sesuai. Masyarakat pengguna layanan kecewa dengan biaya dan nilai barang. Menurut peneliti, hal tersebut hanya dikarenakan kepemimpinan yang satu arah ke atas, tidak ada pendelegasian ke bawah.

g) Keadilan dan Pemerataan

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari keadilan dan pemerataan adalah jangkauan pelayanan diusahakan

seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Keadilan diartikan sebagai cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Bila mengacu pada arti di atas, keadilan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya diterapkan. Sebab berdasar hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan masih ditemukan diskriminasi antara desa yang satu dengan desa yang lain.

Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid Penyuluhan Pengaduan, mengatakan bahwa Dispenduk meminta maaf yang sebesar-besarnya kepada Kepala Desa tersebut dan warganya, bukan kami tidak adanya keadilan yang merata, tetapi untuk penyuluhan kedesa berikutnya adalah rencana Dispenduk Capil bulan depan. Hal ini dikarenakan adanya kerjaan yang melebihi batas, dan semua pegawai sibuk untuk menyelesaikan tugas tersebut, disamping itu juga dikarenakan anggaran dana buat desa lain akan keluar bulan depan.

Melihat peraturan tersebut memang sungguh ironis, mengingat Pemerintah Indonesia saat ini sudah menghapus diskriminasi terhadap suku, agama, ras, etnis, budaya, dan lainnya. Pemerintah mencoba menghapus diskriminasi SARA dalam bidang pergaulan hidup, namun tidak dalam peraturan pelayanan publik.

Apabila bentuk keadilan proporsional, maka siapapun masyarakat pengguna layanan yang kaya harus membayar lebih, sedangkan masyarakat pengguna layanan yang miskin gratis atau membayar lebih murah dengan waktu pelayanan yang sama dalam mengurus akta atau lainnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jadi bentuk diskriminasi harus dihapuskan demi mewujudkan pelayanan yang berkeadilan dan dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

h) Ketepatan Waktu

Waktu juga menjadi salah satu penilaian apakah pelayanan itu dikatakan baik apa tidak oleh masyarakat pengguna layanan. Dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo akan memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Namun, hingga saat ini Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo belum dapat memberikan pelayanan ketepatan waktu dengan baik. Berdasar wawancara yang peneliti lakukan masih banyak masyarakat pengguna layanan yang mengeluh lamanya pengurusan akta di dinas ini dan tidak sesuai yang diinformasikan di papan pengumuman dan yang dikatakan oleh pegawai setempat. Bahkan masyarakat pengguna layanan harus bolak-balik ke dinas ini dengan hasil yang nihil. Waktu menjadi membengkak, maka tenaga dan biaya masyarakat pengguna jasa layananpun ikut membengkak.

Menurut Menpan No 81 Tahun 1993 yang menjelaskan arti dari ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Setelah dikonfirmasi ke pegawai setempat, ternyata komputer di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo rusak sehingga membuat pelayanan tidak sesuai waktu yang diharapkan. Menurut hemat penulis, apapun alasannya paling tidak Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo dapat menjamin waktu pengurusan akta dan lainnya kepada masyarakat. Kalau tidak bisa dilakukan dengan pegawai dan sarana internal, Dispenduk Capil dapat menggunakan jasa tambahan diluar itu dengan sistem kontrak kerja saat ada masalah internal di dinas. Dispenduk Capil juga bisa memberi kompensasi ganti rugi apapun bentuknya bagi masyarakat pengguna layanan yang dirugikan akibat ketertundaan waktu. Dengan demikian pelayanan Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo tidak akan buruk hanya karena keterlambatan waktu, meskipun pelayanan yang lain sudah cukup baik. Karena waktu begitu berharga bagi siapapun orang di dunia ini.

2. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Motivasi berasal dari motive atau dengan prakata bahasa latinnya, yaitu movere, yang berarti “mengerahkan”. Seperti yang dikatakan Liang Gie dalam bukunya Martoyo (2000) motive atau dorongan adalah suatu dorongan yang menjadi pangsang seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya, dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Konsep motivasi, merupakan sebuah konsep penting studi tentang kinerja individual. Dengan demikian motivasi atau motivation berarti pemberian motiv, penimbunan motiv atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Dapat juga dikatakan bahwa motivation adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu (Martoyo,2000).

<http://elqorni.wordpress.com/2009/06/03/teori-motivasi-dalam-manajemen-sdm-2/>

Dispenduk dan Capil untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat harus melakukan banyak hal, mulai dari meningkatkan SDM, menyediakan sarana dan prasarana dan mengontrol pegawai agar tercipta kedisiplinan pegawai. Berikut ini adalah penjelasan dari 3 langkah, yaitu :

a. SDM

Budi W dan Stepanus, Mone. 2006. Pengembangan Potensi SDM Halaman 5 “Kegiatan perencanaan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia merupakan pekerjaan manajemen SDM yang paling mengandung ketidakpastian karena pertama-tama mereka harus meramalkan kecenderungan yang terjadi didalam lingkungan usaha perusahaan yang akhir-akhir ini bergerak secara dinamis terutama kecenderungan perkembangan teknologi yang dapat berpengaruh

langsung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia perusahaan dimasa mendatang.”. Kegiatan yang dipakai Dispenduk dan Capil untuk meningkatkan SDM yaitu :

1) Pelatihan pegawai

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia pegawai dengan melakukan berbagai pelatihan guna peningkatan keahlian pegawai. Beberapa upaya pelatihan ditujukan agar pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo semakin baik setiap waktu. Pelatihan tersebut bisa di dalam Dinas maupun mengirim pegawainya ke luar daerah.

Pelatihan bagi pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo bila ditelaah lebih lanjut ternyata kurang membuahkan hasil maksimal. Sebab dari indikator pelayanan prima yang dikemukakan di atas seperti kesederhanaan, efisiensi, transparansi, dan lainnya masih jauh dari harapan masyarakat pengguna layanan. Seperti masih rendahnya kualitas pegawai dalam mengurus surat/akta sehingga menyebabkan pelayanan jadi lambat, belum lagi ada ketidakjelasan dan ketidaksesuaian dalam hal biaya dan waktu pengurusan akta.

Umumnya pelatihan bagi pegawai di dinas pemerintah bersifat formalitas, bukan sungguh-sungguh. Di Indonesia hal seperti ini wajar dan tidak terbantahkan bahwa pelatihan bagi pegawai negeri hanya untuk menghabiskan anggaran, mengadakan anggaran guna keuntungan sekelompok orang, dan menghabiskan sisa waktu kepengurusan.

Fenomena-fenomena di atas harus menjadi bahan pertimbangan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo, terlebih lagi dinas yang bersangkutan guna peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pasalnya suatu organisasi akan berkembang baik bila sumber daya manusianya juga baik. Hal tersebut jelas dampaknya akan berpengaruh pada kualitas kinerja pegawai di

dinas yang bersangkutan. Sehingga semakin baik kualitas sumber daya manusianya maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

2) Pendidikan dan bimbingan teknik

Menurut Dr. N.L.Krisna dalam kinerja pegawai menjelaskan bahwa Tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus adanya pelatihan-pelatihan.

Tidak cukup pelatihan SDM, Dispendum Capil Kabupaten Sidoarjo juga mengadakan pendidikan dan bimbingan teknik tentang program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dengan jumlah sekitar 15 pegawai yang dikirim mengikuti BINTEK (bimbingan teknis).

Upaya Bimbingan Teknik (BINTEK) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan terobosan bagi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo guna mendongkrak kinerja pegawai. Tujuannya jelas peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan indikator kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh dinas ini.

Namun, melihat wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan dan mengingat wawancara dengan salah satu pegawai dinas mengenai lambatnya pelayanan akta karena Komputer kantor rusak membuat BINTEK dan SIAK patut dipertanyakan. Dengan realita pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menurut masyarakat pengguna layanan belum memberi hasil yang memuaskan baik dari segi waktu, kualitas dan biaya, otomatis operasional program tersebut belum terserap betul kepada pegawai di dinas ini.

Apakah program BINTEK dan SIAK ini masih terlalu tinggi untuk diterima oleh pegawai dinas atau pegawai dinas yang

kurang bersungguh-sungguh mempelajari program teknologi informasi ini. Apapun jawabannya yang jelas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan pelatihan ulang IT ini dengan parameter yang jelas, bagi mereka yang tidak paham program IT ini jangan diluluskan terlebih dahulu.

b. Sarana dan Prasarana

Drs. Agus Suryono dalam Budaya Birokrasi Pelayanan Publik halaman 9 menjelaskan bahwa pentingnya faktor sarana dan prasarana dalam pelayanan publik.

Sarana dan prasarana di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo tiap tahun selalu meningkat dan dipelihara guna menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti contoh peningkatan kendaraan roda 2 dari 10 unit tahun 2008 menjadi 13 unit tahun 2009 yang diikuti peningkatan fasilitas kerja lainnya.

Secara kuantitas peningkatan kuantitas kerja kantor Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo memang cukup baik. Namun, peningkatan kuantitas fasilitas tidak diikuti dengan peningkatan kualitas sarana yang ada. Bukti di lapangan menunjukkan bahwa kelambanan pelayanan akta di dinas ini disebabkan rusaknya komputer di kantor yang mengakibatkan beberapa akta pelanggan tertunda penyelesaiannya. Butuh waktu lama untuk menyelesaikan perbaikan komputer ini yang jelas-jelas dampaknya memakan waktu lama dalam penyelesaian akta pengguna ini.

Peningkatan sarana dan prasarana guna menunjang kinerja pegawai dinas amat dibutuhkan oleh dinas sendiri dan juga masyarakat yang menggunakan jasa layanan dinas ini. Sebab peningkatan tersebut akan mempengaruhi peningkatan kualitas kinerja pegawai yang selanjutnya akan meningkatkan pelayanan Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat.

Tidak hanya itu, peningkatan sarana dan prasarana di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo akan memberikan kepuasan sendiri bagi

masyarakat Kabupaten Sidoarjo yaitu pembangunan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mulai terlihat nyata dan masyarakat pun dapat menggunakan fasilitas tersebut sesuai kebutuhan. Dengan demikian kepuasan masyarakat akan muncul paling tidak dari segi pelayanan prima dan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

c. Disiplin Pegawai

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil, pasal 2 huruf k. mentaati ketentuan jam kerja.

Mengenai upaya disiplin pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo peneliti akui baik yang dilakukan melalui 2 sistem yaitu dengan cara tanda tangan pegawai dan sistem deteksi sidik jari agar tidak adanya penyimpangan, titip absen atau membolos kerja. Sedangkan untuk tandan tangan diberlakukan tiga kali tanda tangan pertama jam 07.00 sebelum jam kerja, kedua jam 13.00 setelah jam istirahat, dan yang ketiga jam 16.00 saat akan pulang kerja.

Meskipun demikian amat disayangkan apabila disiplin kerja pegawai saat pegawai bekerja mulai luntur. Maksudnya sistem sidik jari dan tanda tangan hanyalah disiplin waktu pegawai masuk atau absen, sedangkan disiplin saat pegawai melakukan kerja kurang diperhitungkan oleh Dinas ini. Misalnya, saat bekerja memberi layanan kepada masyarakat, ada pegawai yang serius bekerja, ada yang setengah-setengah, dan juga ada yang tidak serius sama sekali bekerja. Hal-hal seperti ini menjadi kendala sendiri bagi Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, belum lagi kalau pegawai itu dikirim ke luar kantor atau daerah untuk melakukan urusan penting dinas, otomatis jumlah pegawai yang ada akan berkurang dan pelayanan pun akan semakin lamban. Kita tidak memungkiri bahwa umumnya pegawai yang meninggalkan pekerjaan saat jam kerja akan kembali bekerja dengan waktu yang cukup lama, dengan contoh setelah istirahat masuk jam

13.00, namun kantor dan pelayanan akan aktif buka pukul 13.30 dan 14.00 dengan intensitas dan frekuensi kerja yang kurang efektif dibanding jam kerja sebelum istirahat.

Dalam mengatasi disiplin pegawai perlu dilakukan upaya ekstra bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, terlebih lagi bagi Dispenduk Capil ini. Mengingat pegawai di sini digaji bukan berdasar *output* produksi atau setiap jam, melainkan setiap bulan. Agak sulit untuk mengukur apakah kinerjanya baik atau tidak, namun amat mudah mengukur pegawai itu disiplin kerja atau tidak. Caranya, Pemkab Sidoarjo dan dinas terkait melakukan upaya monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pegawainya di setiap instansi. Hal ini akan lebih mudah bila Badan Koordinasi Pegawai Daerah akan senantiasa menjadi evaluator kinerja dan disiplin pegawai di masing-masing instansi yang bersangkutan.

3. Faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan sistem pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

a. Pendorong

1) Internal

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Pasal 2 huruf n yang menyatakan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing. Berarti Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

- Adanya kerjasama antar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Kerjasama antar pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasar keterangan pegawai yang bersangkutan memang

berjalan harmonis dan selaras. Memang peneliti kurang begitu mendalami kerjasama antar pegawai dari sisi antar personal dan kepribadian dan hanya sebatas kerjasama antar pegawai dalam bekerja di kantor. Selama pengamatan peneliti kerjasama guna menunjang kinerja dan pelayanan publik masih belum terjalin dengan baik seperti masih tumpang tindihnya beberapa pekerjaan antar bagian, permainan pingpong pengurusan akta dari satu pegawai ke pegawai lain, serta ketidakjelasan siapa yang bertanggungjawab atas penyelesaian pengurusan akta ini.

Seperti contoh saat wawancara, masyarakat yang mengurus akta kelahiran kebingungan kepada siapa harus pertama kali mengurus dan kepada siapa harus mengambil akta tersebut. Sebab saat berulang kali ditanyakan tentang akta ini, jawaban yang ada “belum Pak/ Bu, akta apa yang Anda urus dahulu tolong nunggu besok, 3 hari lagi, seminggu lagi, dan seterusnya”

Hal-hal di atas amat disayangkan, sebab yang rugi adalah masyarakat pengguna layanan ini. Masyarakat telah banyak berkorban waktu, biaya, dan tenaga guna mengurus akta dan surat-surat penting lainnya di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo, namun karena koordinasi dan kerjasama yang kurang baik antar pegawai akhirnya masyarakat dibingungkan kepada siapa harus mengurus, kapan selesainya, tanggungjawab siapa, serta hingga kapan selesainya menjadikan masyarakat yang menggunakan jasa layanan ini dikecewakan.

- Adanya kebersamaan dan komitmen dalam penanganan masalah

Dalam praktek kebersamaan dan komitmen antar pegawai akan terlihat jelas saat masuk dan pulang kantor, saat menerima gaji, dan saat istirahat kerja. Selama di lapangan peneliti belum menemukan kebersamaan dan komitmen penanganan masalah

seperti keterlambatan pengurusan akta, kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dari pendaftaran hingga selesai akta, serta komitmen saat masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Di lapangan masih mampak berbagai masalah mengenai pelayanan akta yang merugikan masyarakat sebagai pengguna jasa belum terselesaikan dengan baik oleh pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dengan jelas saat beberapa masyarakat bertanya, complain, atau bingung kepada siapa mereka harus mendapat kepastian tentang selesainya akta ini, maka setiap pegawai hampir dapat dipastikan rata-rata akan enggan menerima tanggung jawab dan akan melemparkan ke pegawai lain begitu pula pegawai lain akan melemparkan ke pegawai lain yang berikutnya, dampaknya masalah pelayanan tidak akan kunjung selesai justru bertambah. Hal seperti ini sudah menjadi rahasia umum bagi masyarakat, lantas jika demikian dimana letak kebersamaan dalam pemecahan masalahnya.

- Adanya jumlah pegawai yang memadai

Mencermati wawancara dengan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak bahwa jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah mencukupi bahkan melebihi dari kapasitas yang ditentukan. Bahkan Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan menekankan bahwa pegawainya sudah mampu untuk memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat di pelosok daerah.

Kapasitas pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo secara kuantitas memang dapat dikatakan sudah memenuhi persyaratan. Namun apalah artinya bila jumlah pegawai tersebut hanya sebatas kuantitas bukan kualitas. Hal ini berarti

percuma apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo hanya mengandalkan pegawai yang melimpah tanpa disertai dengan mutu yang unggul. Pasalnya jumlah pegawai tidak akan menentukan pelayanan yang prima, melainkan kualitas pegawai yang baik maka pelayanan akan semakin baik.

Di lapangan saat peneliti observasi, masih banyak ditemukan kejanggalan pelayanan akibat jumlah pegawai, sebab di satu sisi pegawai bekerja ringan di satu sisi pegawai bekerja berat dengan waktu dan gaji yang relatif sama. Pelayanan yang diberikanpun kurang maksimal, di satu sisi ada masyarakat yang mendapat pelayanan dengan baik, namun di satu sisi pelayanan yang diterima masyarakat kurang memuaskan. Inilah *overlape* pekerjaan yang bila diteruskan akan menyebabkan pelayanan Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo akan mengalami penurunan. Oleh sebab itu penambahan kuantitas pegawai harus diikuti peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2) External

- Peraturan Bupati No. 69 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Daerah No. 1 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo

Tidak dapat dipungkiri dengan adanya Peraturan Bupati No. 69 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Daerah No. 1 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo maka kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo untuk saat ini tidak sampai mengalami penurunan kualitas.

Dengan pedoman dan aturan yang jelas berdasar Perda Kabupaten Sidoarjo di atas, ada beberapa langkah yang harus diikuti oleh pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik mengenai prosedur pelayanan, etika, biaya dan waktu serta dasar hukum yang jelas bagi pelaksanaan pelayanan. Dalam bekerja pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo harus mengikuti prosedur ini guna keseragaman kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Sehingga perda ini dapat menekan faktor penyimpangan dalam pelayanan sekecil mungkin.

Selain itu Perda tersebut juga memberikan arahan kepada pegawai dan juga masyarakat pengguna layanan bagaimana kinerja pengurusan akta dan surat-surat lain dengan baik sesuai prosedur yang telah ditentukan. Tidak dapat dipungkiri dengan landasan hukum yang jelas, menjadikan perda ini senjata ampuh baik bagi pegawai maupun masyarakat pengguna jasa bila terjadi ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan atau tata cara pengurusan lainnya. Dengan demikian baik pegawai dan masyarakat akan terjadi kesesuaian dan keselarasan dalam memberi dan menerima pelayanan.

b. Penghambat

1) Internal

- Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki.

Menurut Yogi S. dan M. Ikhsan dalam Standar Pelayanan Publik di Daerah halaman 22 menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan prima salah satunya adalah sarana dan prasarana yang memadai.

Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada pegawai Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo, ternyata untuk

kekurangannya adalah terbatasnya ruangan untuk arsip. Hal itu terbukti tidak adanya perluasan ruangan untuk arsip.

Dengan luasnya wilayah kabupaten Sidoarjo dan banyaknya penduduk kabupaten Sidoarjo, dengan ruangan arsip yang kurang besar, padahal setiap minggunya selalu ada arsip atau berkas-berkas yang masuk keruangan tersebut. Hal tersebut telah diperkuat dengan wawancara dan observasi ke pegawai Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Prayudi selaku Kasi Pengolahan Data yang menyebutkan kurangnya komputer yang layak dipakai. Untuk komputer di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo sejumlah 20 unit pada tahun 2009, untuk yang layak pakai atau yang bisa digunakan untuk pengolahan data dan lain-lain hanya sekitar 7 unit saja. Untuk yang 13 unit tidak dapat digunakan untuk bekerja. Misalnya, kurang besarnya hardwarenya (memory, harddisk, VGA dll). Padahal untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat salah satunya dengan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yaitu harus adanya sarana dan prasarana yang mencukupi.

- Terbatasnya dukungan dana

Menurut Kep. menPAN No 25 Tahun 2004 berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Kep. MenPAN No 63 Tahun 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, dan poin yang ke-8 menyatakan Keadilan yang merata yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.

Dalam berbagai kasus, sering terjadi kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat mungkin disebabkan oleh kurangnya informasi tentang apa yang menjadi hak dan tanggung jawab masing-masing, baik

dari pihak Dispendum Capil maupun dari pihak masyarakatnya sendiri. Kurangnya informasi lebih dirasakan oleh kelompok masyarakat yang berpenghasilan rendah, yang lebih memfokuskan pada usaha untuk mempertahankan hidupnya dan keluarganya. Mereka yang benar-benar memerlukan pelayanan adalah mereka yang berada pada kelompok daerah pinggiran Kabupaten.

Terbatasnya dana adalah faktor penghambat bagi Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo. Kalau dana tersebut terbatas, maka Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo tidak dapat melakukan penyuluhan ke daerah-daerah yang membutuhkan. Untuk dapat melakukan penyuluhan ke daerah-daerah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang semua prosedur atau pengurusan Akta-akta di Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo. Seharusnya Dispenduk dan Capil menyediakan anggaran untuk ke daerah-daerah pelosok, agar semua masyarakat dapat merasakan pelayanan dari Dispenduk dan Capil.

2) External

- Kurang sadarnya masyarakat untuk pengurusan surat-surat dengan cepat yang berhubungan dengan Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

Faktor diatas adalah faktor terbesar yang sering dihadapi oleh Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo. Karena masyarakat tidak langsung mengurus Akta-akta secara cepat, melainkan sudah berjalan lama sekali masyarakat baru mengurus Akta tersebut. Hal itu diperkuat oleh Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan dan Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak. Padahal Akta tersebut harus cepat di urus agar masyarakat tidak bingung akan pengurusan yang makin panjang dan berbelit-belit.

Sesuai dengan Lampiran II Keputusan Bupati Nomor 78 Tahun 2002 menjelaskan tentang kegunaan akta-akta catatan sipil sebagai berikut :

1. Akta Catatan sipil merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
2. Akta Catatan sipil merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna didepan hakim dan pengadilan.
3. Akat Catatan Sipil dapat memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dsb.
4. Dari segi Parktis (dalam kehidupan sehari-hari) akta kelahiran pada khususnya dapat dipergunakan sebagai tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan pasport, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status waris, keperluan pencatatan perkawinan.

Sesuai dengan keputusan Bupati diatas, telah dijelaskan pentingnya akta dalam sehari-hari dan adanya kepastian hukum didalamnya. Oleh karena itu Dispenduk Capil mengharapkan masyarakat mengurus surat-surat atau akta-akta yang berhubungan degan Dispenduk Capil Kab. Sidoarjo.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Setelah tahap demi tahap dari beberapa uraian yang ada dalam penulisan skripsi ini mulai dari pendahuluan hingga pada penganalisaan datanya, maka dalam bab ini merupakan bab terakhir. Penulis akan mengemukakan secara ringkas dan jelas suatu kesimpulan yang dapat diambil sebagai benang merah dari keseluruhan uraian yang ada pada penulisan skripsi ini sebagai berikut :

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih belum maksimal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, hal ini dikarenakan :
 - Masih belum bisa menjalankan prinsip-prinsip pelayanan umum dalam memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah baik dalam upaya memberikan pelayanan, dengan cara :
 - Meningkatkan SDM
 - Sarana dan prasarana yang ada yakni peralatan dan perlengkapan, gedung dan fasilitas pembantu lainnya sudah memadai baik jumlah maupun kondisinya pun juga baik
 - Disiplin pegawai yang baik, dengan cara alat deteksi sidik jari dan tanda tangan pegawai
3. Masih banyak faktor-faktor yang harus di perbaiki
 - Faktor pendorong (internal dan external)
 - Faktor penghambat (internal dan external)

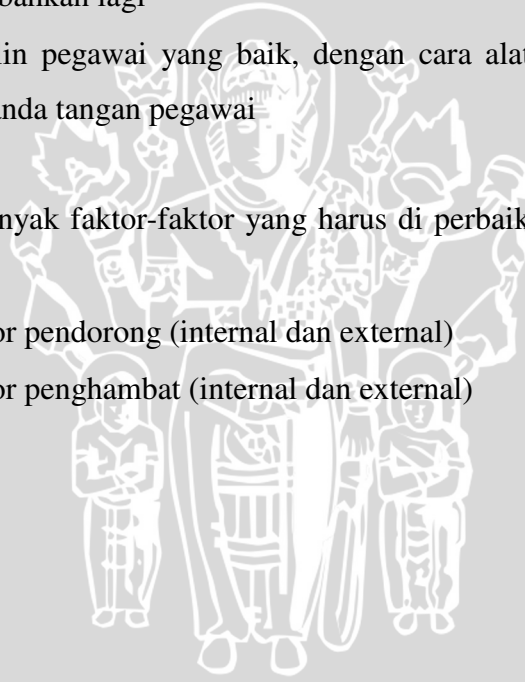
B. SARAN

Dalam menghadapi tantangan dimasa yang akan datang dengan mengevaluasi dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Harus memaksimal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo :
 - Harus bisa menjalankan prinsip-prinsip pelayanan umum dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus meningkatkan dalam upaya memberikan pelayanan, dengan cara :
 - Meningkatkan SDM
 - Sarana dan prasarana yang ada yakni peralatan dan perlengkapan, gedung dan fasilitas pembantu lainnya sudah memadai baik jumlah maupun kondisinya pun juga baik atau ditambahkan lagi
 - Disiplin pegawai yang baik, dengan cara alat deteksi sidik jari dan tanda tangan pegawai

3. Masih banyak faktor-faktor yang harus di perbaiki dan ditingkatkan lagi :
 - Faktor pendorong (internal dan external)
 - Faktor penghambat (internal dan external)



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky, (2006, h.71-74). *SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. _____
- Dwiyanto, Agus dkk. 2003. *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta : PSKK UGM.
- Kaho. J.R. 1997. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Replubik Indonesia*. Jakarta : Rajawali Press
- Koentjoroningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- Mardalis, 1999. *Memahami Penelitian ilmiah*. Bandung : Alfabeta
- Miles, Matthew B Dan Maichael A. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moeleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moeleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.AS, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan II, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muluk, Khoirul. MR. 2003. *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia
- Muluk, Khoirul. MR. 2007. *Desentralisasi (Teori, cakupan dan elemen-elemen) Dalam Jurnal Administrasi Negara*. Vol II, No 02, Maret. Malang : FIA UB
- Priyatmoko. 2000. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka Otonomi daerah upaya membangun organisasi efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan*, Bandung: Mandar maju
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian Sondang P : 2001 . *Fungsi Pengaturan Dan fungsi Pelayanan Kepada Masyarakat*. _____

Triton, PB. 2005. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Tugu Publisher.

Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi*. Yogyakarta : Gava Media

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Widjaya, A.W, (1994), Etika Administrasi Negara, Penerbit PN, Balai Pustaka, Jakarta

SUMBER LAIN

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Kepegawaian Nomor. 43 Tahun 1999. Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Keputusan Bupati Nomor 78 Tahun 2002. Tentang prosedur tetap pelayanan bidang kependudukan dan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati nomor 70 Tahun 2008. Tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil

KepMenPan No. 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perda Kabupaten Sidoarjo No. 2 Tahun 2001

Kep Men Pan No. 81/1993

Memorandum, 18 Juli 2007

Jawa Post, 29 Agustus 2007

www.library.unair.ac.id

[http://elqorni.wordpress.com/2009/06/03/teori-motivasi-dalam-manajemen-sdm-](http://elqorni.wordpress.com/2009/06/03/teori-motivasi-dalam-manajemen-sdm-2/)

[2/](http://elqorni.wordpress.com/2009/06/03/teori-motivasi-dalam-manajemen-sdm-2/)

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
UCAPAN TERIMA KASIH	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	
RINGKASAN	
SUMMARY	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. KONTRIBUSI PENELITIAN	8
E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. PENGERTIAN OTONOMI DAERAH	10
B. PENGERTIAN PEMERINTAH DAERAH	11
C. HUBUNGAN ANTARA OTONOMI DAERAH DAN PELAYANAN PUBLIK	13
D. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK	14
E. KRITERIA-KRITERIA PELAYANAN PRIMA	17
F. STRATEGI PELAYANAN PRIMA	20
G. MANFAAT PELAYANAN PRIMA	22
H. PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PRIMA	23
I. BENTUK-BENTUK PELAYANAN PUBLIK.....	25
a. Layanan Secara Lisan	25
b. Layanan Melalui Tulisan.....	26
c. Layanan Berbentuk Perbuatan	26
J. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	26
K. FAKTOR-FAKTOR YANG MENDUKUNG DAN MENGHAMBAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA.....	28
a. Faktor yang Mendukung dalam Pelayanan Prima	28

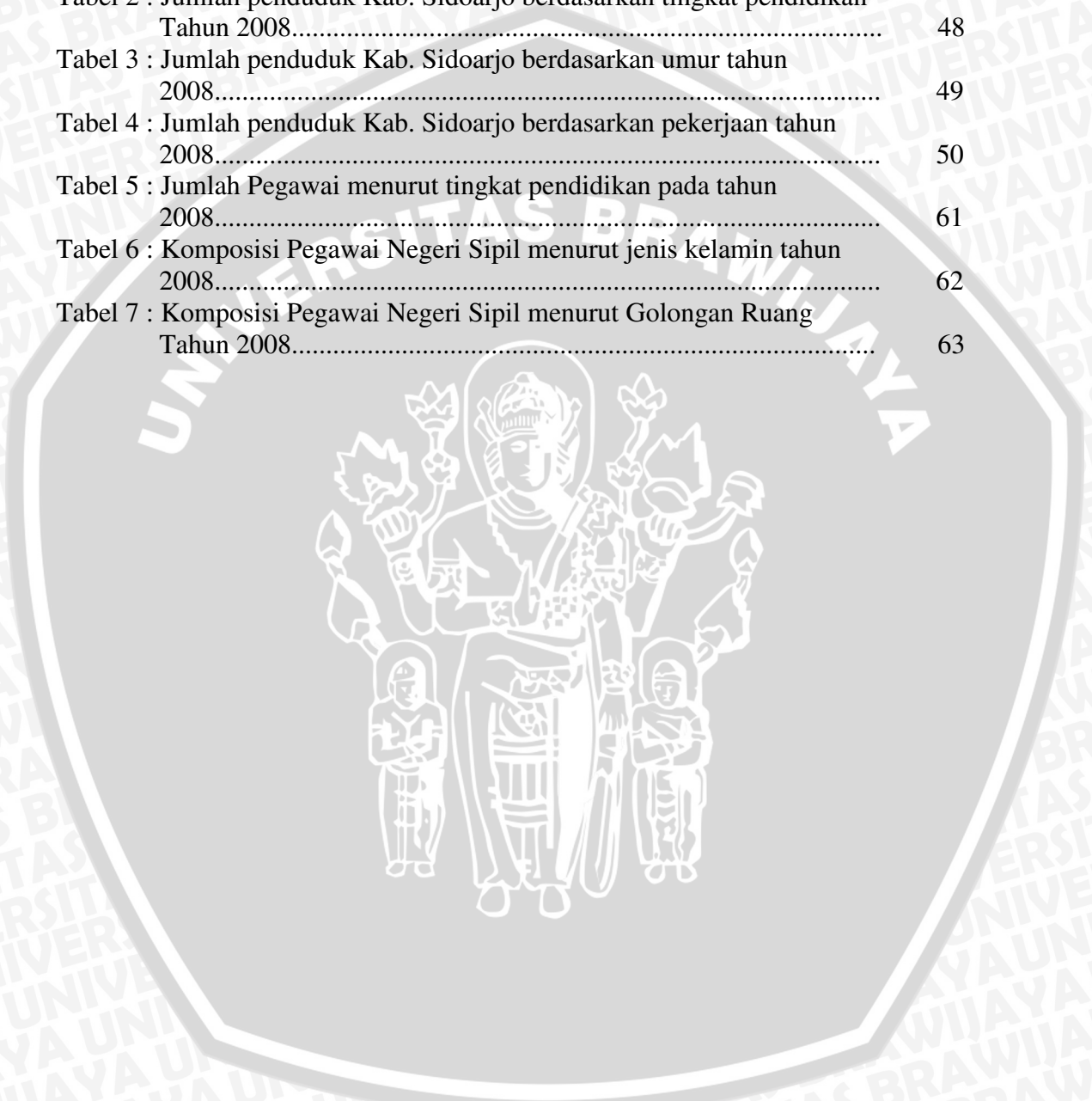


b. Hambatan Dalam Pelayanan Prima.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. JENIS PENELITIAN	31
B. FOKUS PENELITIAN.....	32
C. LOKASI DAN SITUS PENELITIAN	34
D. JENIS DAN SUMBER DATA.....	34
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	35
F. INSTRUMEN PENELITIAN.....	36
G. ANALISIS DATA.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. PENYAJIAN DATA.....	39
1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo.....	39
2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	50
3. Pengurusan Akta-akta Catatan Sipil dan Bidang Kependudukan.....	65
4. Data Fokus	73
B. PEMBAHASAN	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. KESIMPULAN.....	109
B. SARAN	109
DAFTAR PUSTAKA	111



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan jenis kelamin Tahun 2008.....	48
Tabel 2 : Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan tingkat pendidikan Tahun 2008.....	48
Tabel 3 : Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan umur tahun 2008.....	49
Tabel 4 : Jumlah penduduk Kab. Sidoarjo berdasarkan pekerjaan tahun 2008.....	50
Tabel 5 : Jumlah Pegawai menurut tingkat pendidikan pada tahun 2008.....	61
Tabel 6 : Komposisi Pegawai Negeri Sipil menurut jenis kelamin tahun 2008.....	62
Tabel 7 : Komposisi Pegawai Negeri Sipil menurut Golongan Ruang Tahun 2008.....	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Komponen-komponen Analisa Data Model Interaktif.....	38
Gambar 2 : Lambang Kabupaten Sidoarjo.....	45
Gambar 3 : Struktur Organisasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2008.....	55



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan ridho dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Umat Islam Nabi Besar Muhammad SAW yang dengan jiwa sucinya penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya ke jalan yang penuh dengan cahaya ilmu yang di Ridhoi oleh Allah SWT.

Penulisan skripsi ini dengan judul “Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini digunakan guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Skripsi ini tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibundaku dan Ayahandaku yang dengan penuh kesabaran dan ikhlas telah mengasuh, membesarkan dan membiayai baik materiil maupun spirituil serta mengalirkan doa-doanya untuk kebahagiaan putranya di dunia maupun di akhirat. Kedua kakakku yang selalu memotivasi aku untuk segera lulus dan selalu berprestasi dimanapun aku berada.
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 Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Minto Hadi M.Si selaku ketua pembimbing dan Drs. Siswidiyanto MS selaku anggota pembimbing yang telah sabar dan menyempatkan waktu

padatnya untuk dapat membimbing saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

5. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, PhD dan Bapak Drs. Alfi Hariswanto, S.AD.MAP.MMG sebagai dosen penguji ujian skripsi
6. Bpk Drs. Ahmad Sujiyanto, M.Si selaku Kepala Dispendum dan Capil Kabupaten Sidoarjo, Bapak Drs. Zainul Mustofa selaku Kabid penyuluhan pengaduan, Bapak Prayudi selaku Kasi pengolahan data, Ibu Siti Amanati selaku Kasi perkawinan, perceraian dan pengakuan anak, Ibu Agustiningrum SH. Msi selaku Kabid Penyuluhan Kependudukan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penyelesaian penelitian ini.
7. Teman-temanku yang selalu mengisi hari-hari penulis dalam canda, tawa, dan persahabatan.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini

Teriring do'a semoga amal yang telah kita lakukan dijadikan amal yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Walaupun telah dengan segenap kemampuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih perlu, adanya koreksi, saran, dan kritikan yang konstruktif dan sifatnya membangun agar dapat berhasil dalam skripsi selanjutnya. Akhirnya penulis berharap dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Malang, November 2009

Penulis