

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN
ADMINISTRATIF DI KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Oleh :

Yustisia Pradhana Arie Sandya

NIM. 0810310390



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2013

MOTTO

**Ketika kamu telah melakukan
yang terbaik yang kamu bisa,
maka kegagalan bukan sesuatu
yang harus disesalkan.
Jadikanlah pelajaran**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam
Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan
Disusun Oleh : Yustisia Pradhana Arie Sandya
NIM : 0810310390
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 30 Mei 2013

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS.

NIP. 19540704 198103 1 003



Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP.

NIP.19531113 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Juli 2013
Jam : 11.00 wib
Skripsi atas nama : Yustisia Pradhana Arie Sandya
Judul : Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan.

Dan Dinyatakan Lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua



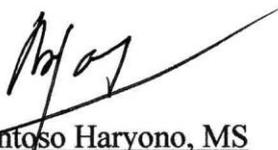
Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS
NIP. 19540704 198103 1 003

Anggota



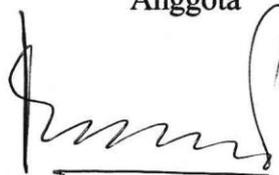
Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

Anggota



Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

Anggota



Drs. Aspan Munadi, MAP
NIP. 19460827 197302 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 18 juni 2013



Yustisia Pradhana Arie Sandya
NIM: 0810310390

RINGKASAN

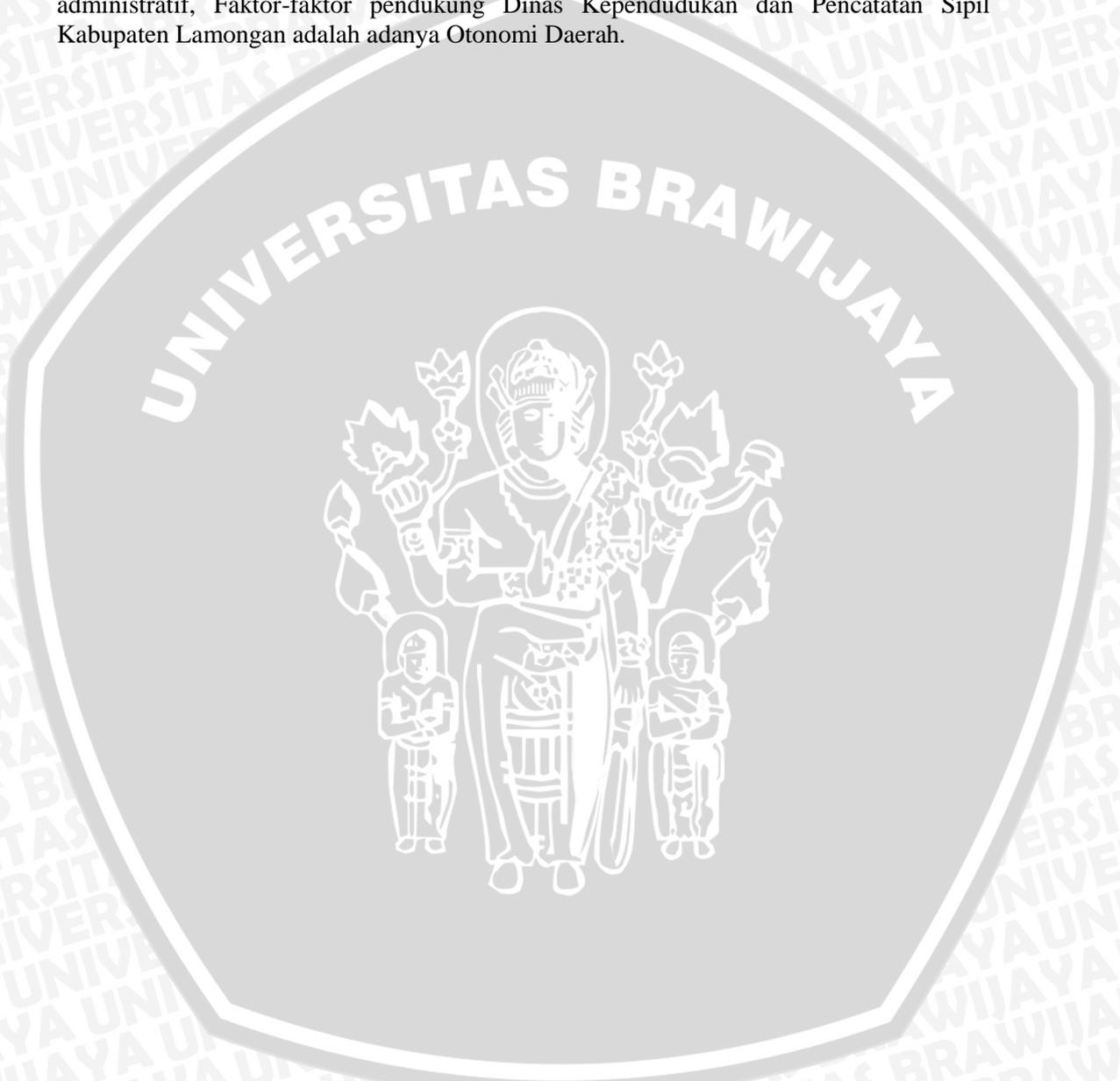
Yustisia Pradhana Arie Sandya. 2013. Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan. Komisi Pembimbing, Ketua: Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS. Anggota: Drs. Stefanus Pani Rengu,MAP. (142 Halaman+xvii)

Administrasi merupakan salah satu bidang ilmu pengetahuan yang telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu rangkaian teori peranan administrasi pembangunan dalam proses pembangunan adalah sebagai “agent of change” (agen perubahan). Dari sinilah peran pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan sektor publik berubah, dimana tidak hanya pemerintah yang terlibat dalam proses pembangunan, tetapi pihak swasta, kelembagaan masyarakat dan LSM merupakan tiga pilar utama yang harus berperan aktif dalam melakukan proses pembangunan. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah agar sektor publik dapat optimal adalah dengan melakukan New Public Management yaitu sebagai peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat serta New Public Management yaitu sebagai unsur pembaharuan pelayanan yang menjadikan pelayanan tersebut menjadi sebuah pelayanan yang prima. Untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Baik buruknya kinerja organisasi tentu dapat dipengaruhi oleh adanya faktor yang mendukung atau menghambat kinerja organisasi antara lain faktor intern yaitu aparat atau sumber daya manusia yang berada di dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut. Kinerja organisasi sangat berhubungan dengan input, output, dan outcomes yang telah dihasilkan oleh suatu organisasi sehingga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil selalu mengutamakan output dan outcomes yang berdaya guna dan dapat memberi timbal balik untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan input dalam penyelenggaraan kewenangan kabupaten dibidang Melaksanakan Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan. maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan?

Tujuan Penelitian Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. kemudian dapat disimpulkan bahwa Tugas Pokok serta fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan dan dan Akta-akta catatan sipil, dilaksanakan dengan program SIAK offline. Kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan administratif ini telah mengarah pada terwujudnya pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis. Adapun mekanisme pelayanan tersebut terdiri dari dua yaitu mekanisme Pelayanan Reguler dan Non Reguler. Pelayanan Reguler mencakup lima aspek antara lain Aspek Tugas Pokok Fungsi, Aspek

Keuangan, Aspek Sumber Daya Manusia, Aspek Sarana dan Prasarana, Aspek Metode kerja. Sedangkan Pelayanan Non Reguler merupakan suatu pelayanan yang dilakukan karena adanya pengaduan dari masyarakat, Obyektivitas yang mengarah pada pelayanan administratif telah menuju pada pencapaian tujuan organisasi sebagai untuk lebih mengetahui dan memperjelas bagaimana pelayanan itu dilaksanakan serta untuk mengetahui tujuan dan sasaran yang ingin di capai dalam pelaksanaan pelayanan administratif, Faktor-faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah adanya Otonomi Daerah.



SUMMARY

Yustisia Pradhana Arie Sandya. 2013. Performance of Population and Civil Registration In Administrative Services In Lamongan. Supervisor: Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, Co-Supervisor: Drs. Stefanus Pani Rengu,MAP. (142 Halaman+xvii)

Administration is one area of sciences that has been studied for a long time and has been organized into a series of role theory development administration in the development process as “agents of change” (agents of change). This is the role of government in organizing the activities of public sector change, where not only the government is involved in the development process, but also the private sector, community organization and LSM are the three main pillars that should play an active role in development process. One of the step that taken by the government to the public sector can be optimal is by doing the *New Public Sector* as improved to the society and New Public Management as an element of the modernity service that create those service become a prime service. To be able to carry out of the function of government finely so bureaucratic organization must be professional, responsive, aspirates to the various demands of the community served. Good or bad performance of the organization would be influenced by the factors that support or obstruct of the performances of an organization such as internal factors or human resource that stay in the Department of population and the civil registration. Organizational performance is associated with the inputs, outputs, and outcomes that have been produced by organization so the organization department of population and Civil registrations priority the outputs and outcomes that always effective and can give feedback to be used as input in the in the evaluation and improvement to the district in the field of implementation implement services in the administrative of Lamongan regency. Study The problem of this study is formulated as follows: 1.How is the performance of department population and civil registration in administrative? 2. What are some of the supporting ascendinhibitors factors, department of population and civil registration in the service?

Purpose of the research is to describe and analyze the performance of the organization office of population and civil registration in administrative service in Lamongan regency. To describe and analyze the supporting and inhibiting factors the performance held the department of population and civil registration in administrative service of Lamongan regency. Type of research that use in this research is descriptive research using a qualitative approach. Then it can be conclude that the main duties and function of department population and civil registration of Lamongan regency is held government of civil records, carried out with the program SIAK offline. Performance of the department population and Civil Registration Lamongan in performing administrative services has changed to the realization of effective service, efficiently and economically. The service system consists of two mechanisms, namely Regular and Non – regular service. Regular Service includes five aspects such as Aspects Function Main Duties, Financial Aspects, Aspects of Human Resources, Infrastructure Aspect, Aspects working methods. While the Non- Regular service is a service performed due to complaints from the public, the objectivity which leads to the administrative services has led to the achievement of organizational goals as to better determine and clarify how the service is implementation and to determine objectives and targets to be achieved in the

implementation of administration of administrative services, supporting factors of population and Civil Registration Lamongan is the Autonomous areas.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmatnya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan” ini dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Bapak Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, ditengah-tengah kesibukan beliau.
4. Bapak Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP. selaku anggota Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Drs. Mursyid, Msi dan Isyuningsih, SH selaku Kepala dan Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang beliau pimpin.

6. Ibu Win Undari, SH, MM. Bapak Sujirman Sholeh, SE. Ibu Sutri'ah, S.Sos selaku bidang pendataan dan penyuluhan, bidang catatan sipil, dan sub bagian umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada saya sehingga saya bisa mengetahui seluk beluk yang ada pada Inspektorat Kabupaten Lamongan.
7. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, terutama Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk terjun di lingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.
8. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberi semangat dan selalu mendoakan saya.
9. Teman-teman seperkuliahan yang telah memotivasi, mendukung serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, dalam rangka proses pembelajaran yang terus menerus dan berkelanjutan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Disamping itu, penulis juga berharap agar skripsi ini berguna bagi pihak lain yang membutuhkan, baik kalangan Akademis maupun Non-akademis. Semoga skripsi ini juga dapat menambah wacana dan referensi dalam ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik.

Malang, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	12
A. Pemerintahan Daerah	12
B. Administrasi Publik	15
1. Pengertian Administrasi Publik.....	15
2. Paradigma Administrasi Publik.....	17
C. Organisasi Publik	18
1. Prinsip Organisasi.....	21
2. Struktur Organisasi.....	24
3. Sumber Daya Manusia	26
4. Sarana Dan Prasarana Organisasi	30
D. Kinerja	33
1. Pengertian Kinerja	33
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	35



3. Penilaian Kinerja	37
4. Standart Pengukuran Kinerja.....	38
5. Sasaran Kinerja Dan Prinsip Dasar Meningkatkan Kinerja	40
E. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Sebagai Suatu Organisasi	41

BAB III. METODE PENELITIAN 45

A. Jenis Penelitian	45
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Instrumen Penelitian	51
G. Analisis Data	52

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 55

A. Hasil Penelitian..... 55

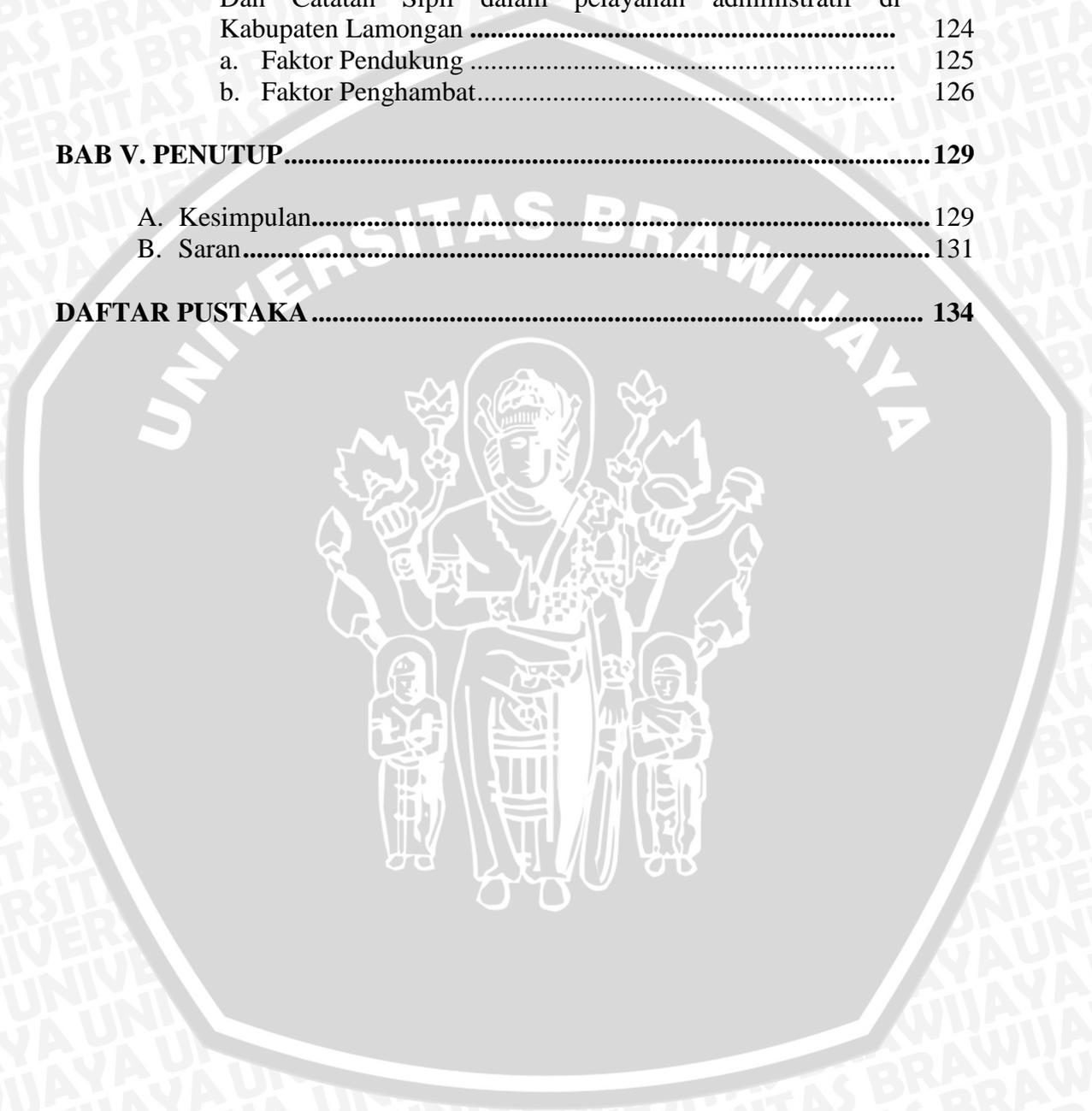
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
a. Sejarah Singkat Kabupaten Lamongan	55
b. Kondisi Geografis	58
c. Visi dan Misi	60
d. Lambang dan Arti.....	61
e. Peta Kabupaten Lamongan.....	63
2. Gambaran Umum Situs Penelitian	63
a. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.....	63
b. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	64
c. Dasar Hukum.....	66
d. Visi dan Misi	68
e. Tujuan dan Sasaran	72
f. Struktur Organisasi.....	75
g. Pejabat Dalam Struktur Organisasi	77
h. Personil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan	78
i. Susunan Kepegawaian.....	80
j. Anggaran dan Realisasinya	81

B. Pembahasan 83

1. Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.....	83
a. Kinerja Organisasi.....	83
b. Mekanisme Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.....	94
c. Objektivitas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan...	113

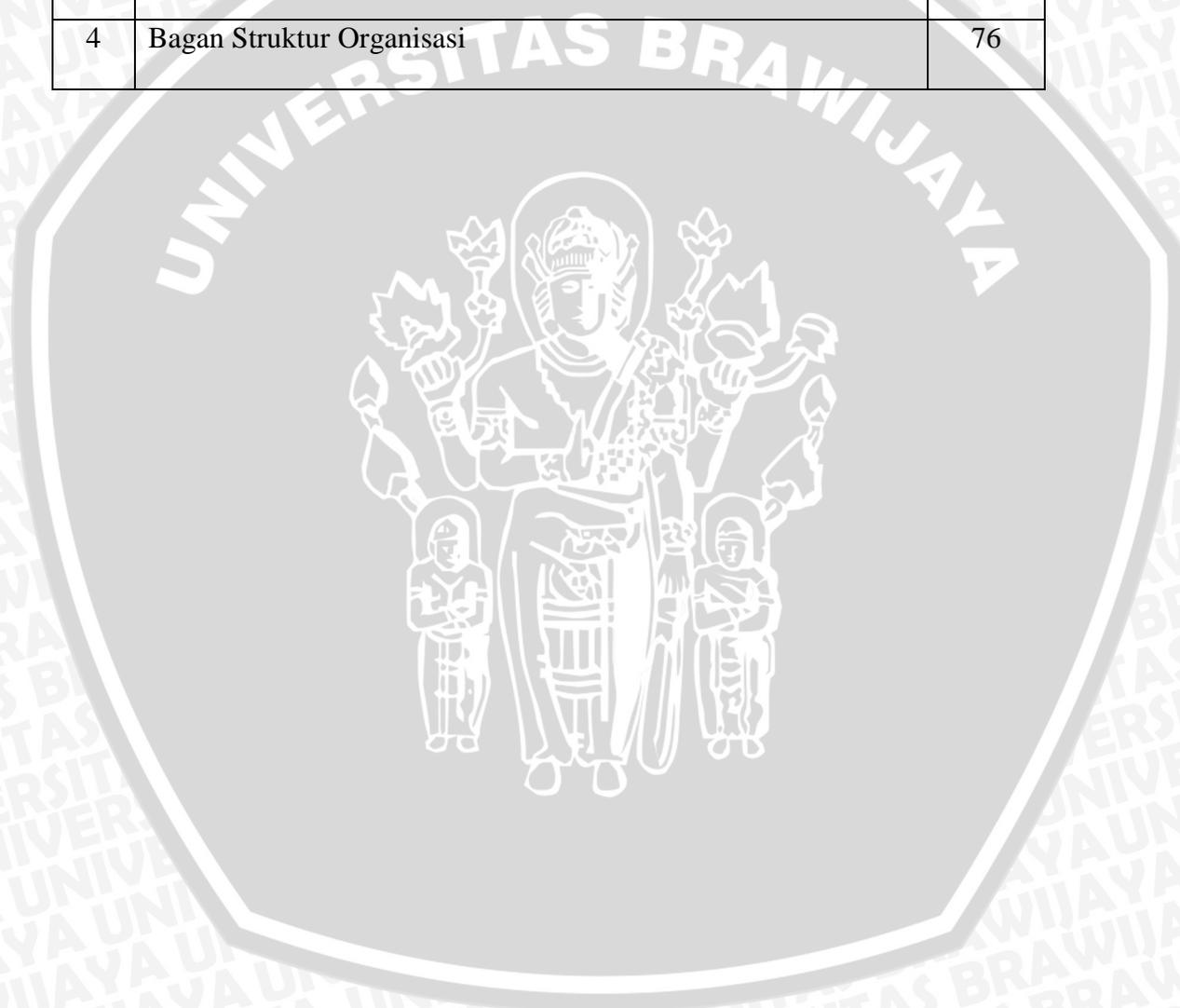


d. Standar Pengukuran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.....	119
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan	124
a. Faktor Pendukung	125
b. Faktor Penghambat.....	126
BAB V. PENUTUP.....	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Komponen Analisis Data Model Interaktif	54
2	Lambang Kabupaten Lamongan	61
3	Peta Kabupaten Lamongan	63
4	Bagan Struktur Organisasi	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal.
1	Personil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan	79
2	Susunan Kepegawaian Menurut Tingkat Pendidikan	80
3	Data Realisasi Fisik dan Keuangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan	81
4	Capaian Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tahun 2010	85
5	Realisasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2010	86
6	Proses Kerja Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	99
7	Proses Kerja Penerbitan KTP	105
8	Proses Kerja Pencatatan Kelahiran	109
9	Standart Pencapaian Dengan Skala Ordinal	122
10	Analisa Dan Evakuasi Kinerja	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal.
1.	Surat Pengantar Penelitian Dari Fakultas Ilmu Administrasi	137
2.	Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbang	138
3.	Surat Keterangan Melakukan Penelitian	139
4.	Pedoman Wawancara	140
5.	Wawancara Kepada Masyarakat	141
6.	Curriculum Vitae	142



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi merupakan salah satu bidang ilmu pengetahuan yang telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu rangkaian teori. Sejak tahun 1970, paradigma Administrasi Negara berkembang menjadi paradigma administrasi pembangunan (J. B Kristiadi, 1997: 55). Dalam paradigma ini peran pemerintah dalam pembangunan negara-negara berkembang sangatlah besar. Oleh karena itu peran administrasi pembangunan dalam proses pembangunan adalah sebagai “*agent of change*” (agen perubahan). Hal ini berarti proses perencanaan, perumusan kebijaksanaan, implementasi dan pengendalian pelaksanaan pembangunan semuanya dilakukan oleh pemerintah.

Studi yang dilakukan oleh David Osborne dan Gaebler (1992: 79), menjelaskan bahwa pemerintah tidaklah cukup mampu untuk melakukan kegiatan sendiri dalam sektor publik, pemerintah tidak memiliki cukup biaya untuk membiayai sektor publik. Oleh karena itu keterlibatan unsur swasta, masyarakat dan kelembagaan masyarakat lainnya dalam menyelenggarakan sektor publik merupakan pilihan tepat untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Dari sinilah peran pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan sektor publik berubah, dimana tidak hanya pemerintah yang terlibat dalam proses pembangunan, tetapi pihak swasta, kelembagaan masyarakat dan LSM merupakan tiga pilar utama yang

harus berperan aktif dalam melakukan proses pembangunan. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah agar sektor publik dapat optimal adalah dengan melakukan *New Public Management* yaitu sebagai peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat serta *New Public Management* yaitu sebagai unsur pembaharuan pelayanan yang menjadikan pelayanan tersebut menjadi sebuah pelayanan yang prima.

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Organisasi pemerintah terbentuk dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efektif dan efisien, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Sejalan dengan hal diatas, determinan penting untuk meningkatkan kinerja organisasi birokrasi adalah dibutuhkan “ Infra-Struktur Administrasi” yang memiliki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi: (a) Organisasi pelaksana yang berintikan organisasi birokrasi yang mantap dan tangguh, (b) Sistem administrasi atau tata laksana yang

efektif dan efisien, (c) Susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi professional, orientasional yang disertai rasa dedikasi yang tinggi. Hal ini berarti bahwa kinerja organisasi birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan, ketata laksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. (Abdullah 1984: 10)

Sorotan tajam tentang kinerja organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi wacana yang aktual dalam studi administrasi publik akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja organisasi, swastanisasi, kontak kerja yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar dalam pelayanan publik (Savas 1987: 203). Selama ini pula menurut Mustopadidjaja (1999: 40), bahwa pelayanan publik oleh organisasi birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, rendahnya ketidak pastian waktu pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa sebagai suatu gejala ketidak mampuan administratif, umumnya terjadi di negara-negara sedang berkembang.

Penelitian kinerja organisasi pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor *input* seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan dan bukan pada faktor-faktor *input* atau *outcomes* misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu dalam praktek

penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan praktek sehari-hari, perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaannya.

Studi lainnya yang dilakukan yaitu menunjukkan bahwa pelayanan publik selama ini masih menunjukkan mental model birokrat sebagai yang dilayani oleh masyarakat, bukan justru sebaliknya aparat yang harus melayani masyarakat. Hal ini terjadi karena pendekatan kekuasaan organisasi birokrasi lebih dominan dibanding keberadaan aparatur sebagai pelayanan masyarakat. Kekuasaan organisasi birokrasi sangat kuat sekali dan bahkan tidak ada organisasi sosial kemasyarakatan yang mampu mengontrolnya sehingga praktek penyelenggaraan pelayanan publik selama ini yang menjadi beban masyarakat dan birokrat cenderung melakukan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sementara itu peran aparatur negara (birokrat) serta organisasi birokrat sejak beberapa decade yang lalu lebih dikatakan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai abdi negara menjadi sangat dominan dibanding peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses kepada kekuasaan organisasi birokrasi dibanding melayani masyarakat. Akibatnya masyarakat cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat.

Berkaitan dengan hal ini Kaufman (1976: 60), mengatakan bahwa tugas aparatur sebagai pelayanan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan

masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik. Tjokroamidjojo (1985: 33) mengidentifikasi tiga faktor besar yang menghambat efisiensi administrasi negara yaitu : (1) Kecenderungan membengkaknya organisasi birokrasi baik dalam arti struktur maupun luasnya campur tangan terhadap kehidupan masyarakat, (2) Lemahnya kemampuan manajemen pembangunan baik dalam perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan pengawasan, (3) Rendahnya produktivitas pegawai negeri. Sementara Siagian (1982: 103), mengidentifikasi ada tiga jenis kelemahan yang melekat pada pegawai negeri (birokrat) kita, adalah (1) Kemampuan managerial, yaitu kurangnya kemampuan memimpin, menggerakkan bawahan, melakukan koordinasi dan mengambil keputusan, (2) Kemampuan teknis, yaitu kurangnya kemampuan untuk secara terampil melakukan tugas-tugas, baik yang bersifat rutin maupun yang bersifat pembangunan, (3) Kemampuan teknologis, yaitu kurangnya kemampuan untuk memanfaatkan hasil- hasil penemuan teknologi dalam pelaksanaan tugas.

Berbagai penelitian empiris yang dilakukan oleh pemerintah maupun yang dilakukan oleh kalangan akademik menunjukkan bahwa penelitian tentang kinerja organisasi birokrasi pemerintah dilihat dari sudut pendekatan proses masih bersifat parsial, yaitu hanya berkaitan dengan analisis pada tingkat individu pegawai, tetapi belum melihat secara komprehensif dari sudut kinerja birokrasi organisasi pemerintah secara keseluruhan. Semua ini menunjukkan bahwa kerja organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan

publik masih memerlukan kajian yang mendalam dalam sungguh- sungguh sehingga peran serta organisasi birokrasi sebagai instrumen masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dapat diwujudkan.

Mengacu kepada berbagai masalah diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berbagai kekurangan – kekurangan dalam hal kinerja pada sektor publik yang utamanya berkepentingan terhadap pelayanan kepentingan umum. Salah satunya yaitu pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Badan ini merupakan salah satu unsur dari pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang sentra pelayanan publik dalam hal penerbitan akta-akta catatan sipil, baik itu akta kelahiran, kematian dan sebagainya serta penerbitan dokumen-dokumen kependudukan yang berupa KK, KTP dll meskipun saat ini pelayanan kependudukan di limpahkan di masing-masing kecamatan guna mempermudah akses masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor : 03 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan serta Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adalah unsur pelaksana Otonomi Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok : Melaksanakan Kewenangan urusan

pemerintahan daerah berdasarkan asas Otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan.
2. Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan.
3. Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan.
4. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Rumusan Masalah

Baik buruknya kinerja organisasi tentu dapat dipengaruhi oleh adanya faktor yang mendukung atau menghambat kinerja organisasi antara lain faktor intern yaitu aparat atau sumber daya manusia yang berada di dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut. Kinerja organisasi sangat berhubungan dengan *input*, *output*, dan *outcomes* yang telah dihasilkan oleh suatu organisasai sehingga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil selalu mengutamakan *output* dan *outcomes* yang berdaya guna dan dapat memberi timbal balik untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan input dalam menyelenggaraan kewenangan kabupaten dibidang Melaksanakan Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan.

Memperhatikan uraian yang dijelaskan diatas serta berkaitan dengan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Salah satu karakteristik penelitian ilmiah adalah memiliki tujuan tertentu. Penelitian ilmiah pada hakekatnya juga merupakan tujuan dari ilmu. Sehubungan dengan itu maka secara sederhana penulis mencoba menjelaskan tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian merupakan suatu kontribusi yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut dan penelitian tersebut bermanfaat bagi beberapa aspek. Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dan memperkaya khazanah keilmuan di bidang Administrasi Publik, khususnya tentang melaksanakan pelayanan administratif yang digunakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

- (i) Dapat mengkritisi melaksanakan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teori-teori tentang pelayanan dan kinerja organisasi pada disiplin ilmu yang telah dipelajari.
- (ii) Dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan referensi bagi kegiatan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan melaksanakan pelayanan administratif.

- b. Bagi Instansi

- (i) Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengidentifikasi masalah serta alternatif pemecahan masalah dari hambatan dalam proses peningkatan kualitas melaksanakan pelayanan administratif.
- (ii) Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas peningkatan kinerja organisasi lembaga/badan pengawasan.

c. Bagi Pembuat Kebijakan/Praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang berkenaan dengan melaksanakan pelayanan administratif.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi mengenai penyelenggaraan peningkatan kualitas kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun uraian secara keseluruhan terhadap pembahasan skripsi ini agar mudah diketahui dan dipahami oleh pembaca, maka penulis membagi menjadi lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga dengan demikian sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang menyajikan konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori yang berkenaan dengan pemerintah

daerah, administrasi publik, organisasi publik, kinerja organisasi beserta Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai suatu organisasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode yang akan dipakai dalam penelitian, diantaranya jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan data-data dari hasil penelitian antara lain gambaran umum lokasi penelitian dan data fokus penelitian, kemudian data-data dari hasil penelitian tersebut dianalisa dan diinterpretasikan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan disini adalah garis besar dari hasil pembahasan, sedangkan saran merupakan sumbangan pemikiran penulis yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Daerah

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

Pemerintah daerah seringkali diistilahkan sebagai *Local Government*.

Menurut Jimung (2005:40) mendefinisikan *Local Government* adalah:

Bagian dari pemerintah suatu negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan undang-undang yang memiliki 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 abadi dalam wilayah kekuasaan.

Sedangkan menurut Hoessein dalam Muluk (2006:10) mengemukakan bahwa *Local Government* merupakan konsep yang mengandung 3 arti, yaitu:

1. Berarti pemerintah lokal yang sering dipertukarkan dengan *Local Authority* yang mengacu pada organ atau badan pemerintah.
2. Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan pemerintah lokal. Arti yang kedua ini mengarah pada fungsi.
3. Bermakna pada daerah otonom.

Didukung dengan pendapat yang dikemukakan Benyamin dalam Nurcholis (2007:24) bahwa *Local Government* dapat mengandung 3 arti, yaitu pemerintah lokal, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal dan yang terakhir yaitu daerah otonom. *Local government* dalam arti pertama menunjuk pada lembaga/organnya. Maksudnya *Local Government* adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah. *Local government* dalam arti kedua menunjuk pada fungsi/kegiatannya. Dalam arti ini *Local Government* sama dengan pemerintahan daerah.

Dalam konteks Indonesia pemerintah daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah adalah badan/organisasi yang lebih merupakan bentuk pasif-nya sedangkan pemerintahan daerah merupakan bentuk aktif-nya. Dengan kata lain, pemerintahan daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. *Local Government* dalam pengertian ketiga yaitu sebagai daerah otonom. Dalam pengertian ini *Local Government* memiliki otonomi (lokal), dalam arti *self government*. Yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules making = regelling*) dan mengurus (*rules application = bestuur*) kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri.

Menurut Harris dalam Nurcholis (2007:26) pemerintahan daerah adalah pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan-badan daerah yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi dan pemerintahan nasional. Pemerintahan ini diberi kekuasaan, diskresi (kebebasan mengambil

kebijakan), dan tanggung jawab tanpa dikontrol oleh kekuasaan yang lebih tinggi.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan daerah adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan fungsi/kegiatan pemerintahan di daerah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan daerah diperlukan administrasi pemerintah daerah. Administrasi pemerintahan daerah adalah proses-proses kegiatan yang terdapat pada pemerintahan daerah yang mencakup masukan, keluaran, tujuan, lingkungan, dan umpan balik untuk mencapai tujuan. Semua proses tersebut dimulai dari proses politik, proses pemerintahan dan proses administrasi. Proses politik menghasilkan peraturan, proses pemerintahan menghasilkan kebijakan publik, dan proses administrasi menghasilkan layanan publik.

Dalam konteks SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) prinsip penyelenggaraan pemerintah daerah secara keseluruhan adalah berpedoman pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Digunakannya asas-asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.
- b. Penyelenggaraan asas desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di daerah kabupaten/kota.
- c. Asas tugas pembantuan dilaksanakan di daerah provinsi, daerah kabupaten, daerah kota dan desa.

Asas-asas yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintah pemerintahan daerah yaitu. Desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan mengandung makna sebagai berikut :

- a. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia.
- b. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan atau perangkat pusat di daerah.
- c. Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan desa dan dari daerah ke desa untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang menugaskan.

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Banyak definisi tentang administrasi publik yang diungkapkan oleh para ahli, beberapa ahli yang memberikan batasan-batasan pengertian administrasi publik. Dalam Syafiie (1999, 32-33) dijelaskan sebagai berikut:

“Administrasi Negara adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengajar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan (Prajudi Atmosudirjo). Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dan politik Negara (Arifin Abdulrachman). Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi, dengan tenaga-tenaganya, dibiayayai, digerakkan, dan dipimpin (Edward H.litcfield). Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (Dwight Waldo).”

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan batasan-batasan ilmu administrasi publik atau negara adalah kegiatan pemerintahan atau Negara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakatnya.

Berikut ini beberapa pengertian administrasi sebagai pemerintahan yaitu: Administrasi adalah gabungan yang dibawah jabatan pemerintahan melakukan sebagian dari pekerjaan pemerintah (tugas pemerintah) yang di tugaskan kepada badan-badan pengadilan, badan legislatif (pusat), dan badan-badan pemerintahan dari persekutuan-persekutuan hukum yang lebih rendah dari pada negara utrecht dalam (Sjamsiar, 2006:12).

Administrasi negara sebagai aparatur dari negara yang dikepalai dan di gerakkan oleh pemerintah guna menyelenggarakan undang-undang, kebijaksanaan-kebijaksanaan, dan kehendak-kehendak pemerintahan Prajudi Atmosudirjo dalam (Sjamsiar, 2006: 12).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi sebagai pemerintahan adalah pelaksanaan sebagian pekerjaan pemerintah yang dilaksanakan oleh badan-badan negara serta dilaksanakan dengan undang-undang, kebijaksanaan-kebijaksanaan, dan kehendak yang diamanatkan pemerintah.

Dalam konteks pemerintahan, istilah administrasi publik merupakan istilah yang sering digunakan. Ruang lingkupnya yang luas mencakup ilmu sosial dan serta ilmu sosial lainnya yang memiliki objek materialnya negara yaitu antara lain: ilmu pemerintahan, ilmu politik, hukum tata negara, dan

ilmu negara sendiri serta ilmu filsafat yang menjadi sumber keilmuan. Arti administrasi publik sendiri merupakan suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Administrasi publik yaitu administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya, (Sjamsiar, 2006: 113-118).

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah corak berpikir seseorang atau sekelompok orang, karena ilmu pengetahuan itu sifatnya nisbi, walaupun salah satu persyaratannya harus dapat diterima secara universal, namun dalam kurun waktu tertentu tetap memiliki perubahan, termasuk ilmu-ilmu eksakta sekalipun. Hanya ilmu-ilmu eksakta memang cenderung objek-objek, fakta-fakta dan hukum-hukumnya relatif lebih lama untuk tidak terpengaruh oleh situasi dan kondisi serta pengindriawian manusia, relatif lebih pasti dibandingkan ilmu-ilmu sosial.

Kuhn dalam Syafii (1999: 28) menyebutkan paradigma merupakan “Suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang di anut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu”.

Sedangkan Henry dalam Syafiie (1999: 28) memilah-milah bahwa ada 5 kelompok corak berfikir para pakar tentang keberadaan Ilmu Administrasi Publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi publik.
- b) Paradigma prinsip-prinsip administrasi.
- c) Paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik.
- d) Paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi.
- e) Paradigma ilmu administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik.

C. Organisasi Publik

Secara sederhana, organisasi menurut Naja (2004: 12) dapat diartikan sebagai suatu alat atau wadah kerjasama untuk mencapai tujuan bersama dengan pola tertentu, yang perwujudannya memiliki kekayaan baik fisik maupun non fisik, dari berbagai macam kriteria pandangan tentang organisasi dapat di pandang sebagai (1) sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok, (2) integrasi atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang-orang yang bekerja sama dan, (3) orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Sedangkan Aroef dalam Naja (2004: 12) mengemukakan bahwa suatu organisasi terjadi apabila sekelompok orang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu, Pfiffner dan Sherwood dalam Naja (2004: 12) memberikan definisi organisasi sebagai suatu pola dari cara-cara dalam mana sejumlah orang yang saling berhubungan, bertemu muka, secara intim dan terikat dalam suatu tugas yang bersifat kompleks, berhubungan satu dengan yang lainnya secara sadar, menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan semula secara sistematis.

Kemudian menurut Bakke dalam Naja (2004: 12) yang menitik beratkan pada pemikiran pentingnya organisasi dalam konteks sosial, memberikan definisi organisasi sosial sebagai sistem yang berkelanjutan dari penggunaan, pemindahan aktivitas-aktivitas manusia yang dibebankan dan dikoordinasikan, sehingga membentuk suatu kumpulan tertentu yang terdiri dari manusia, material, kapital, gagasan dan sumber daya alam ke dalam suatu keseluruhan pemecahan persoalan. Fungsi organisasi tersebut adalah untuk memuaskan kebutuhan manusia dalam proses saling pengaruh mempengaruhi dengan sistem-sistem lain dari aktivitas manusia dan sumber-sumber dalam lingkungannya.

Adapun Allen dalam Naja (2004: 12) berpendapat bahwa organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan serta pengelompokan kerja, mendefinisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam menuju tujuan yang ditetapkan.

Untuk mewujudkannya organisasi publik harus di dukung dengan struktur organisasi, dan sumber daya manusia yang memadai baik secara kuantitatif dan kualitatif. Menurut Tangkilisan (2007: 99) organisasi publik di Indonesia yang akan dikembangkan tidak lepas dari lingkup administrasi publik, sehingga pengkajian dilakukan pula dalam berbagai perspektif.

- a. Organisasi publik yang akan memberikan kontribusinya dalam pengembangan birokrasinya.
- b. Pelayanan publik yang memberikan pandangan mengenai pengaturan dan penyelenggaraan pelayanan birokrasi.

- c. Kebijakan publik yang memberikan kontribusi orientasi kebijakan birokrasi dengan melihat peran aktor dalam proses pengambilan kebijakan .

Organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*client*), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Dalam upaya melaksanakan kinerja organisasi tidak lepas dari adanya visi serta misi organisasi, adapun tujuan dan misi yang ingin dicapai organisasi publik adalah memberikan pelayanan pada warga negara, memberikan perlindungan rasa aman, mewujudkan kesejahteraan sosial dan keadilan. Visi menurut Martadiredja (2008: 51) ada hubungannya dengan waktu ingin menjadi seperti apa (dalam kurun waktu tertentu) berhadapan dengan perubahan yang di hadapi. Sedangkan misi berkaitan dengan hasil analisis kecenderungan perubahan makro yang berpengaruh pada masyarakat yang pada intinya dapat terjadi dalam dunia bisnis atau non bisnis. Dalam suatu organisasi perlu adanya pemahaman tentang visi dan misi, baik pemimpin sebagai manajemen puncak maupun pegawai sebagai karyawan. Hal ini sangat penting dan perlu terutama untuk menentukan bagaimana susunan organisasi dapat bekerja dengan baik. Visi dan misi sebuah organisasi tidak berdiri sendiri, akan merupakan produk orang-orang dalam organisasi. Oleh karena itu penting sekali bahwa visi dan misi organisasi yang

dinyatakan secara resmi merupakan sasaran yang mudah dilaksanakan dan memperhitungkan tentang hal-hal yang dapat dicapai. Seperti yang dikemukakan oleh Suwarsono dalam Martadiredja (2008: 52) manfaat dari adanya visi dan misi adalah:

- a. Terjadinya kesatuan dan kebulatan tujuan perusahaan.
- b. Tersedianya dasar alokasi sumber daya dan dana.
- c. Tersedianya dasar pengembangan iklim organisasi dan motivasi kerja.
- d. Tersedianya dasar identifikasi dan evaluasi bagi karyawan.
- e. Terfasilitasinya proses penerjemahan tujuan ke dalam struktur organisasi.
- f. Tersedianya dasar evaluasi kinerja karyawan.

Sehingga dengan adanya visi serta misi tersebut maka tujuan dari organisasi dapat tercapai dengan baik, yang mana tujuan tersebut telah tertuang dalam visi dengan upaya yang dilakukan melalui misi yang akan dilaksanakan.

1. Prinsip Organisasi

Menurut Sukoco (2007: 15-17) dalam organisasi prinsip pengorganisasian dapat menghasilkan keefisienan dalam penggunaan sumberdaya organisasi atau perusahaan, khususnya sumberdaya manusia dan keuangan. Menurut Robbin, Gitlow, dan Cortada dalam Sukoco (2007: 15-17) terdapat 6 prinsip yang harus diperhatikan:

a) Spesialisasi Pekerjaan

Hal ini didefinisikan sebagai derajat dimana tugas dalam organisasi dibagi menjadi beberapa pekerjaan. Spesialisasi menjadi terkenal setelah pada awal abad 20 Henry Ford berhasil mengimplementasikan spesialisasi pada *assembly line ford model T* dan

menjadi *best seller* pada masanya. Melalui pembagian tugas yang spesifik dan berulang-ulang efisiensi dapat dicapai, sehingga ford dapat menawarkan harga mobil jauh lebih murah dibandingkan produsen mobil lain. Sejak saat itu, spealisasi menjadi standart bagi dunia industri serta pada organisasi kebanyakan.

b) Departementalisasi

Merupakan unsure dari dampak penerapan spesialisasi pekerjaan dengan mengelompokkan pekerjaan yang serupa dalam suatu departemen. Misalnya fungsi administrasi yang berhubungan dengan keuangan dapat dikelompokkan pada divisi keuangan ataupun semua pekerjaan yang berkaitan dengan penjualan. Sehingga dapat digabungkan pada departemen pemasaran, kategori ini sangat sering di gunakan untuk mengelompokkan pekerjaan kesamaan fungsi yang di jalankan.

c) Rantai Komando

Dalam unsur ini menjelaskan kepada siapa hasil aktivitas (pekerjaan) akan dilaporkan. Terdapat dua unsure penting dalam menjelaskan konsep rantai komando, yaitu otoritas dan kesatuan perintah. Menurut Robbin dalam Sukoco (2007: 16), otoritas merupakan hak yang melekat pada posisi pemimpin organisasi seperti memberikan tugas dan mengharapkan tugas tersebut dapat di patuhi dan dijalankan. Untuk menjaga agar hal tersebut dapat dijalankan sebagaimana mestinya, diperlukan kesatuan perintah yang

mensyaratkan idealnya seseorang hanya mempunyai seorang atasan, dimana dia dapat melaporkan dan mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.

d) Rentang Pengawasan

Dalam unsur ini mendeskripsikan beberapa jumlah bawahan yang dapat dikelola secara efisien dan efektif oleh seorang pemimpin organisasi, terdapat dua isu strategis yang berkaitan dengan unsure ini, yaitu apakah menggunakan rentang pengawasan yang besar (dalam struktur organisasi *vertical*) atau lebar (dalam struktur organisasi *horizontal*). Dengan menggunakan rentang pengawasan yang besar akan menjadikan pemimpin organisasi dapat mengawasi bawahannya lebih dekat dan memberikan *feedback* lebih sering dibandingkan rentang pengawasan yang lebar, namun Robbins berargumen bahwa hal tersebut akan meningkatkan biaya staf, karena menambah jumlah manajer atau supervisor dan membuat pengambilan keputusan menjadi lambat. Hal tersebut membuat rentang pengawasan yang lebar menjadi lebih banyak diimplementasikan di berbagai organisasi dengan manfaat fleksibilitas yang meningkatkan serta dapat memberdayakan karyawan melalui kemandirian yang diberikan.

e) Sentralisasi dan Desentralisasi

Unsur ini berkaitandengan peran siapa yang akan mengambil keputusan dalam organisasi jika pengambilan keputusan dilakukan oleh pemimpin atau aktor pusat, dapat dikatakan bahwa organisasi yang

bersangkutan menggunakan sentralisasi dan jika sebaliknya disebut dengan desentralisasi.

f) Formalisasi

Gomez-Mejia dalam Sukoco (2007: 17) bahwa sebagai dokumen tertulis yang mengidentifikasi, menjelaskan dan mendefinisikan pekerjaan dalam tugas, tanggung jawab, kondisi, dan spesifikasi sebuah pekerjaan. Jika pekerjaan yang ada telah di formalisasikan, akan diketahui pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan, kapan harus di selesaikan dan bagaimana cara menyelesaikannya.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menurut Gomez-Mejia dalam Sukoco (2007: 17-22) merupakan hubungan formal maupun informal antar anggota suatu organisasi. Adapun Robbin menjelaskan tentang bagaimana suatu tugas atau pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan lebih lanjut, Thompson dalam Sukoco (2007: 17) berpendapat bahwa struktur organisasi yang tepat suatu organisasi sangat tergantung pada strategi bisnis yang dipilih, terdapat 6 struktur organisasi yakni:

a) Struktur Garis

Struktur garis merupakan struktur organisasi yang paling tua dan sederhana, dimana kekuasaan mengalir serta *vertical* dari tingkat paling atas, melalui tingkat menengah, dan sampai di tingkat bawah. Aktivitas pada organisasi ini biasanya di sosialisasikan secara langsung dengan pencapaian tujuan utama perusahaan.

b) Struktur Garis dan Staf

Struktur ini hampir sama dengan struktur garis, dengan satu dimensi tambahan berupa aktivitas staf ahli yang mendukung aktivitas struktur garis, dengan memfasilitasi pencapaian tujuan utama organisasi. Adapun karakteristik wewenang langsung maupun aktifitas yang secara langsung berhubungan dengan pencapaian tujuan utama perusahaan dari struktur garis masih ada, yang menjadi perbedaan utama adalah aktivitas garis berperan langsung, sementara aktivitas staf tidak dapat berperan langsung dalam pengambilan keputusan. Keberadaan mereka dibutuhkan sebagai *supporting staff* bagi manajer atau pimpinan organisasi yang bertanggung jawab mengelola department yang dipimpinnya.

Dapat diilustrasikan ketika manajer administrasi perkantoran diberikan wewenang untuk menyampaikan perintah, mereka memiliki wewenang langsung kepada bawahannya untuk melaksanakan operasional yang efektif pada area pelayanan kantor. Adapun manajer dari departemen lain, misalnya manajer penjualan atau manajer sumberdaya manusia, hanya dapat memberikan sarana atau masukan dalam meningkatkan layanan kantor. Sebagai bagian organisasi yang menggambarkan hubungan garis dan staf pada perusahaan.

c) Struktur Fungsional

Struktur ini banyak ditemukan pada organisasi atau perusahaan yang mempunyai area spesialisasi sebagai dasar eksistensi sebuah

departemen. Misalnya, pada perusahaan industri, keuangan, hubungan masyarakat, dan sebagainya.

d) Struktur Produk

Struktur ini digunakan jika perusahaan memutuskan untuk menggunakan produk yang mereka hasilkan sebagai dasar penetapan atau pembuatan struktur organisasi sebuah perusahaan.

e) Struktur Komite

Struktur komite merupakan salah satu jenis struktur perusahaan, struktur ini memberikan fungsi utama pada kebanyakan perusahaan. Beberapa komite melakukan fungsi manajerial, dimana yang lain hanya sebagai penasihat. Struktur perusahaan dengan tipe ini cocok digunakan untuk menjembatani tiga struktur yang telah dijelaskan sebelumnya. Meskipun beberapa struktur komite terus berjalan, struktur komite yang lain dibubarkan setelah menyelesaikan fungsinya.

f) Struktur Matrik

Struktur ini merupakan struktur terbaru dari semua struktur organisasi yang ada dan paling sering digunakan oleh perusahaan yang melakukan proyek yang rumit. Struktur ini mengintegrasikan hubungan vertikal dan horizontal dengan unit dalam sebuah proyek.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah suatu cara untuk mengendalikan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien, dan mencakup keseluruhan aktivitas dan implementasi untuk

mencapai tujuan dan sasaran organisasi sebagaimana yang dimaksud Salusu dalam Tangkilisan (2007: 10). Kaitan antara kinerja organisasi dengan sumber daya manusia dalam proses penyelenggaraan organisasi publik sesungguhnya bermuara pada kemampuan daerah untuk mempersiapkan jajaran birokrasi yang ada bagi penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal dan berdaya guna. Hal ini merupakan koensekuensi logis dari pelaksanaan otonomi yang berbasis pada kemampuan daerah kabupaten atau kota dengan memberikan pelayanan publik secara mandiri, terpadu dan efektif tanpa kesiapan sumber daya yang baik, maka pelayanan publik yang baik pula akan sulit untuk dicapai.

Agar dalam melakukan kegiatan dapat berjalan secara optimal maka perlu adanya pengelolaan secara mendalam oleh anggota organisasi tersebut diantara seperti pengelolaan sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia menurut Hariandja (2002: 2) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, manajemen sumber daya manusia (MSDM) dengan keseluruhan penentu dan pelaksana bagi aktivitas, *policy*, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam perusahaan meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang etis dan sosial dapat dipertanggung jawabkan. Aktivitas berarti melakukan berbagai kegiatan, misalnya melakukan perencanaan,

pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, analisis jabatan, rekrutmen, seleksi, orientasi, memotivasi, dan lain-lain.

Pengembangan sumber daya manusia secara makro penting dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pembangunan secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terencana disertai pengelolaan yang baik akan menghemat penggunaan sumber daya alam, atau setidaknya pengolahan dan pemakaian sumber daya alam dapat secara berdaya guna dan berhasil guna. Demikian pula, pengembangan penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal, baik secara mikro maupun makro, pengembangan sumber daya manusia merupakan bentuk investasi *human investement* dan suatu *condition sine quanon* (harus ada dan terjadi dalam suatu organisasi), namun dalam pelaksanaannya perlu mempertimbangkan faktor-faktor baik internal maupun eksternal. Terdapat faktor internal yang mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan oleh pimpinan maupun anggota organisasi, yaitu misi tujuan organisasi, strategi pencapaian tujuan, sifat dan jenis kegiatan, dan jenis teknologi yang digunakan. Sedangkan factor eksternal adalah factor lingkungan dimana organisasi itu berbeda, yaitu kebijaksanaan pemerintah, sosio budaya masyarakat, dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Notoatmodjo dalam Tangkilisan (2007: 11).

Perlunya sumber daya manusia dikelola dengan baik karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia adalah perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan

organisasi. Fungsi-fungsi dalam pengembangan sumber daya manusia menurut Tjiptoherijanto dalam Tangkalisan (2007: 12-13) mencakup:

- a) Perencanaan *human resource planning* yang sehingga diibaratkan sebagai inti manajemen sumberdaya manusia, karena perencanaan itu sendiri dapat mengurangi ketidak pastian di waktu yang akan datang. Fungsi ini berkaitan dengan kegiatan merencanakan sumberdaya manusia sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b) Pengorganisasian yang dilakukan untuk mengatur atau menata semua anggota dalam organisasi agar mampu bekerja dalam unit yang ada. hal ini dilakukan untuk menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi.
- c) Pengarahan adalah suatu kegiatan pembekalan yang dilakukan agar semua anggota dalam organisasi lebih efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi, unit kerja, perusahaan, anggota, dan masyarakat.
- d) Pengendalian merupakan suatu kegiatan pemantauan yang dilakukan terhadap seluruh anggota dalam organisasi agar menaati peraturan-peraturan organisasi yang telah ditetapkan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e) Pengadaan *procurement* adalah suatu proses penarikan, seleksi, penetapan, orientasi, dan induk untuk mendapatkan karyawan atau anggota organisasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi atau unit kerja.
- f) Pengembangan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sumberdaya manusia dalam organisasi. Dalam hal ini pengembangan dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (formal dan informal) yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan saat ini maupun dimasa mendatang.
- g) Kompensasi atau pemberian balas jasa langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*).
- h) Pengintegrasian merupakan suatu fungsi operasional yang dianggap sangat penting karena kegiatan ini dilaksanakan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan sumberdaya manusia (anggota organisasi) agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
- i) Pemeliharaan dilakukan untuk meningkatkan kondisi fisis, mental, dan loyalitas sumberdaya manusia organisasi sehingga selalu mendukung terciptanya tujuan organisasi.
- j) Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia yang terpenting dan kunci bagi terwujudnya suatu tujuan.

k) Pemberhentian adalah putusnya suatu hubungan kerja seseorang dengan suatu organisasi.

Kemudian menurut Sirait (2007: 115) manfaat dari adanya pengembangan SDM bagi organisasi adalah melalui pengembangan pegawai yang ada, maka organisasi dapat mengurangi ketergantungannya untuk mencari pegawai baru. Jika pegawai dikembangkan semestinya, maka lowongan kerja yang dapat ditemukan dalam perencanaan SDM dapat di isi dari sumber internal (*internal resources*)

Sehingga dengan adanya pengelolaan sumberdaya manusia akan dapat meningkatkan kemampuan dari individu yang kemudian akan dapat meningkatkan kinerja dari organisasi, karena elemen inti pembentuk organisasi adalah manusia. Sehingga jika dalam organisasi di isi dengan individu yang bekerja secara profesional maka organisasi akan dapat berkembang sesuai dengan profesionalisme kinerja individu di dalamnya, serta dengan adanya pengembangan SDM akan dapat meningkatkan efisiensi dari organisasi dalam pengelolaan organisasi.

4. Sarana dan Prasarana Organisasi

Selain adanya dukungan individu dalam organisasi hal penting lainnya agar organisasi tersebut dapat berkembang adalah berupa sarana serta prasarana pendukung. Dimana secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Menurut Atmoko (2005: 2)

bahwa infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia (SDM), budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut.

Kemudian Moenir (2006: 119) mengemukakan sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan pengertian diatas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana dan prasarana yang dimaksud di atas berikut ini akan diuraikan istilah sarana kerja atau fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan menurut Moenir (2006: 120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut:

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Kemudian Salusu (1996: 137) berpendapat dalam organisasi manapun, hampir dapat dikatakan tidak akan pernah dijumpai sarana dan prasarana yang melimpah. Oleh karena itu para eksekutif organisasi sepatutnya melakukan pilihan-pilihan strategik yang tepat memuat kebutuhan dan tuntutan terbesar atau lebih manfaat yang paling besar. Sehingga penggunaan sarana dan prasarana tersebut harus dapat menjunjung kinerja organisasi.

Sehingga dengan demikian sarana serta prasarana merupakan suatu perlengkapan yang sangat penting dalam menunjang kinerja suatu organisasi, sehingga jika sarana dan prasarana dalam suatu organisasi kurang memadai maka kinerja yang akan dihasilkan juga kurang maksimal, walaupun dalam organisasi tersebut di isi oleh individu yang terlatih serta profesional.

D. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005:67), kata kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang dapat diartikan sebagai :

- a. Perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berhasil guna.
- b. Pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya.

Kinerja dapat diartikan sebagai perwujudan kerja yang dilakukan oleh aparat (pegawai) yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja itu sendiri identik dengan istilah prestasi kerja yang berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Bernardin (2003:143) menyatakan bahwa "*performance is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period.*" (Kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai outcomes yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula).

Kinerja dari pegawai pada suatu organisasi perlu ditingkatkan karena sangat berkenaan dengan pencapaian tujuan suatu organisasi, dimana kinerja harus benar-benar sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan sesuatu yang dikerjakan atau produk jasa yang dihasilkan oleh seseorang atau kelompok, bagaimana kualitas kerja, ketelitian dan kerapian kerja, penugasan di bidang kerja, penggunaan dan pemeliharaan peralatan, inisiatif dan kreativitas, disiplin, dan semangat kerja (kejujuran, loyalitas, rasa kesatuan dan tanggung jawab serta hubungan antar pribadi). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prestasi kerja merupakan sejumlah output dari outcomes yang dihasilkan suatu kelompok atau organisasi tertentu baik yang berbentuk materi (kuantitatif) maupun berbentuk non materi (kualitatif).

Kinerja dapat digolongkan beberapa macam jenisnya. Menurut Aman Sudarto (1999:3) terdapat beberapa jenis kinerja yaitu :

- a. Kinerja organisasi yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses dan kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- b. Kinerja proses yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- c. Kinerja individu yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja) dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dengan melihat beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil dari kinerja individu dan kinerja proses atau dapat dikatakan bahwa baik buruknya kinerja dari organisasi dipengaruhi oleh baik buruknya pula kinerja dari individu dan kinerja proses di dalam organisasi tersebut. Maka dari itu kinerja individu harus lebih diperhatikan karena berkenaan pada kinerja proses. Proses dalam organisasi itu sendiri dilaksanakan atau diimplementasikan oleh individu dalam organisasi. Peranan dari pegawai mutlak sangat diperlukan dan menentukan jalannya organisasi, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar profesional dan berkualitas, kreatif dan inovatif, yang dapat membawa perubahan yang signifikan di dalam organisasi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Prestasi kerja dari pegawai mempunyai keterkaitan dengan hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dan selanjutnya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal ini perlu diadakan pembinaan terhadap pegawai secara terus menerus sehingga mereka dapat menghasilkan sesuatu yang berguna bagi diri sendiri dan organisasi. Teori tentang kinerja dalam hal ini adalah proses psikologis tentang proses tingkah laku kerja seseorang sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Perbedaan kinerja antara orang yang satu dan yang lainnya di dalam situasi kerja adalah karena perbedaan karakteristik dari individu. Disamping itu orang yang sama dapat menghasilkan *performance* kerja yang berbeda dalam situasi yang berbeda

pula. Kesemuanya menerangkan bahwa kinerja itu pada garis besarnya dipengaruhi oleh dua hal, yaitu faktor-faktor individu dan faktor-faktor situasi. Faktor individu meliputi kecakapan, kepribadian persepsi dan pengalaman mempengaruhi perilaku. Faktor situasi meliputi tekanan waktu, sikap orang lain, dan sebagainya. Pendapat lain ada yang menyatakan bahwa faktor individu dan faktor situasi merupakan jenis motivasi yang dapat dilihat. (Mahmudi, 2005 : 17)

Menurut Mathis (2002:83) kerja seseorang tergantung pada tiga faktor, yaitu kemampuan untuk mengerjakan pekerjaannya, tingkat usaha, dan dukungan yang diberikan pada orang tersebut. Dukungan tersebut berupa pemberian motivasi yang dapat memberi pengaruh untuk mendorong kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi (2005:21) adalah sebagai berikut :

- a. Faktor personal/individual yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dalam team leader.
- c. Faktor Tim meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan sesama anggota tim.

- d. Faktor kontekstual (situasional) meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk mengukur kinerja tersebut, sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry Simamora (2004:338) :

“ Penilaian kinerja (performance appraisal) adalah suatu proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu pegawai.. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga review kinerja, penilaian karyawan, evaluasi karyawan atau rating personalia.”

Sedangkan menurut Bernandin (2003:135) penilaian kinerja adalah *“...a way of measuring the contributions of individuals to their organization”*.

Penilaian kinerja adalah suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Selain itu menurut Henry Simamora (2004:343) juga mengatakan bahwa tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin valid dan akurat informasi yang dihasilkan, semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi.

Penilaian kinerja dilaksanakan oleh organisasi untuk mencapai beberapa tujuan. Menurut Mahmudi (2005:14) tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
- b. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- c. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
- d. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian reward dan punishment.

- e. Memotivasi pegawai.
- f. Menciptakan akuntabilitas.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur efektivitas manajemen berdasarkan hasil evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi.
- b. Sebagai dasar untuk mengembangkan kualitas aparat atau pegawai yang ada.
- c. Landasan dalam menentukan suatu kebijakan dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada.

4. Standar Pengukuran Kinerja

Menurut Whittaker dalam Sedarmayanti (2003:73) bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Mengingat pada dasarnya suatu pengukuran kinerja yang baik dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi dan manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi sekaligus sebagai alat kontrol jalannya organisasi. Pengukuran kinerja merupakan pondasi yang penting dalam membangun suatu manajemen kinerja.

Dengan pengukuran kinerja ini maka suatu organisasi dapat mengetahui kinerjanya dalam suatu periode tertentu dan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dicapai. Menurut Audit Commission dalam jurnal manajemen pembangunan (2004:10) memberikan dua alasan pentingnya pengukuran kinerja yaitu :

1. Untuk memperbaiki pelayanan publik (*improved public service*)
2. Untuk memperbaiki akuntabilitas (*improved accountability*)

Masalah yang paling pokok dalam standar pengukuran kinerja (job performance) adalah menetapkan kriterianya atau indikatornya. Banyak cara yang digunakan untuk mengukur kinerja seperti penghematan, kesalahan, dan sebagainya.

Bernardin (2003:383) juga mengajukan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

- a. *Quality*
Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil kegiatan pelaksanaan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- b. *Quantity*
Merupakan jumlah yang dihasilkan, misal jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang dilakukan.
- c. *Timelines*
Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.
- d. *Need for supervisor*
Yaitu tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- e. *Cost effectiveness*
Yaitu tingkat sejauh mana penerapan sumber daya manusia, keuangan, teknologi, material, dimaksimalkan untuk mencapai hasil yang tinggi.
- f. *Interpersonal Impact*
Merupakan tingkat sejauh mana karyawan menelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara rekan dan bawahan.

Sedangkan menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003:68) kriteria yang digunakan dalam mengukur kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas (menyangkut kesesuaian hasil dengan yang diharapkan)
- b. Kuantitas (jumlah yang dihasilkan)
- c. Ketepatan waktu
- d. Efektivitas biaya
- e. Dampak interpersonal (menyangkut peningkatan harga diri, hubungan baik dan kerja sama diantara rekan sekerja atau bawahan)

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas, yaitu berhubungan dengan jumlah yang harus diselesaikan.
- b. Kualitas , yaitu mutu yang dihasilkan (baik tidaknya).
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang sudah direncanakan.

5. Sasaran Kinerja dan Prinsip Dasar Meningkatkan Kinerja

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut dapat diselesaikan. Sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur. Sasaran merupakan harapan. Sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur-unsur yang dikutip (Wibowo, 2007:59) diantaranya adalah :

- a. *The performance*, yaitu orang yang menjalankan kinerja.
- b. *The action atau performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh peformer.
- c. *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan.
- d. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai.
- e. *The place*, menunjukkan tempat dimana pekerjaan dilakukan.

Pada dasarnya prinsip meningkatkan kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:69) terdiri dari :

- a. Membangkitkan motivasi dan etos kerja untuk bekerja secara professional
- b. Meningkatkan kompetensi kerja (akademik/vokasional) melalui pendidikan, pelatihan, kelompok kerja, belajar sendiri.
- c. Meningkatkan kompetensi sosial dan personal melalui pendidikan, pelatihan, kelompok kerja, belajar sendiri.
- d. Menerapkan sistem “reward & punishment”.
- e. Menerapkan sistem imbalan yang memuaskan.
- f. Menerapkan sistem jenjang karier yang jelas.

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip ini penting diterapkan suatu instansi untuk mencapai sasaran-sasaran kinerja yang ditetapkan. Karena prinsip ini mempunyai pengaruh yang amat besar, dimana didalamnya tercantum mengenai dasar-dasar peningkatan kinerja.

E. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Sebagai Suatu Organisasi

Konsep organisasi sebagai kerjasama asosiatif merupakan sesuatu yang menunjukkan kompleksitas. Karena itu gambaran tentang apa organisasi bergantung pada perspektif dan sudut pandang dari orang yang mengartikannya. Sutarto dalam Ulbert Silalahi (2007:122) membuat kesimpulan bahwa pandangan para penyusun definisi dapat dikelompokkan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Organisasi sebagai Kumpulan Orang
2. Organisasi sebagai Proses Pembagian Kerja
3. Organisasi sebagai Sistem Kerja Sama, Sistem Hubungan, Sistem Sosial

Menurut Sondang P. Siagian dalam Ulbert (2007:123) hakikat organisasi dapat ditinjau dari 2 sudut pandang:

1. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, yaitu tempat kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan dan sifatnya adalah relatif statis.
2. Organisasi dapat dipandang sebagai proses, yaitu interaksi antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi dan sifatnya dinamis.

Untuk memperoleh gambaran tentang organisasi, maka berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang umum dikutip atau digunakan dalam studi tentang organisasi. Menurut Sondang P. Siagian dalam Ulbert

(2007:124), Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Menurut Dwight Waldo dalam Ulbert (2007:124), Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu, Amitai Etzioni dalam Ulbert (2007:125) mengemukakan pada umumnya organisasi ditandai oleh ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dipolakan begitu saja atau disusun menurut cara-cara tradisional melainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Ada pengendalian usaha-usaha organisasi serta megarahkan organisasi mencapai tujuannya; pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh organisasi dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
3. Penggantian tenaga dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Struktur organisasi yang akan dibentuk tentunya struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi yang baik harus memenuhi syarat dan efisien. Struktur organisasi sehat berarti tiap-tiap satuan organisasi yang ada dapat menjalankan peranannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat

mencapai perbandingan terbaik antara usaha dan hasil kerja. Agar dapat diperoleh struktur organisasi yang sehat dan efisien, pada waktu membentuk harus memperhatikan berbagai asas organisasi. Asas-asas organisasi berperan dua macam yakni, pertama sebagai pedoman untuk membentuk struktur organisasi yang sehat dan efisien, dan peranan kedua sebagai pedoman untuk melakukan kegiatan organisasi agar dapat berjalan lancar. Atas dasar dua macam peranan tersebut dapat kiranya disusun definisi asas-asas organisasi sebagai berikut : Asas-asas organisasi adalah berbagai pedoman yang sejauh mungkin hendaknya dilaksanakan agar diperoleh struktur organisasi yang baik dan aktivitas organisasi dapat berjalan lancar. Adapun asas-asas organisasi menurut Ulbert Silalahi (2007:131) adalah :

- a. Tujuan yang jelas
- b. Spesialisasi
- c. Koordinasi
- d. Wewenang
- e. Tanggung jawab
- f. Keseimbangan
- g. Delegasi
- h. Kesatuan komando
- i. Jenjang hirarki
- j. Rentang control

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor : 03 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan serta Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Lamongan. Adalah unsur pelaksana Otonomi Daerah yang dipimpin oleh

Kepala Dinas, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dengan berubahnya status dari kantor menjadi Dinas membawa akibat berubah pula Struktur Organisasinya. Namun demikian, TUPOKSI yang diemban sama seperti semula, yaitu menjadi sentra pelayanan publik dalam hal penerbitan Akta-akta Catatan Sipil, baik itu Akta Kelahiran, kematian dan sebagainya serta penerbitan dokumen-dokumen kependudukan yang berupa KK, KTP dll meskipun saat ini pelayanan kependudukan di limpahkan di masing-masing kecamatan guna mempermudah akses masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok : “Melaksanakan Kewenangan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas Otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan;
2. Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan;
3. Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan;
4. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan;
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008:1). Metode merupakan suatu cara atau upaya dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian, karena metode penelitian tersebut digunakan dalam pengumpulan data, menganalisis masalah dan interpretasi data. Agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian, peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang diinginkan.

Dapat disimpulkan metode penelitian adalah cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan, dan menguji masalah yang diteliti agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk melakukan penelitian serta cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Diungkapkan oleh Bogman dan Taylor dalam buku karya Bagong Suyanto (2008:166) metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah yang disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya serta metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. (Sugiono, 2008:8)

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, apabila dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa data kualitatif yang mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada pada masa sekarang yang tidak dibuktikan dengan angka-angka melainkan dengan uraian-uraian.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan penggambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat, dan jelas serta bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala dengan gejala di masyarakat. Uraian gambaran yang dihasilkan dari data deskriptif sebagaimana yang diidentifikasi di atas didukung pula oleh keberadaan bentuk data lain seperti dokumen atau laporan-laporan yang

terkait baik kalimat atau kata maupun angka-angka yang dapat diformulasikan dalam bentuk angka-angka.

Dalam penelitian ini peneliti hendak mengumpulkan informasi dan mendeskripsikan tentang bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai suatu lembaga/badan pengawasan terhadap unit-unit kerja pemerintah daerah. Dengan demikian maka penggunaan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang cocok untuk mengetahui tentang “ Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administratif Di Kabupaten Lamongan”.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2009:237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan, yaitu: *pertama*, penetapan fokus membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat penelitian menjadi layak. *Kedua*, penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan:
 - a. Kinerja organisasi.
 - 1) Kebijakan pengelolaan organisasi.
 - 2) Struktur organisasi.

- b. Mekanisme kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.
 - c. Objektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.
 - d. Standar Pengukuran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif yang meliputi:
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian disini yang dimaksud adalah merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini adalah Pemerintah Kabupaten Lamongan. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena Kabupaten Lamongan merupakan pemerintahan daerah tingkat II yang melaksanakan otonomi daerah sebagai daerah otonom yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu tentunya cukup banyak masalah yang dihadapi oleh Pemkab Lamongan dalam proses penyelenggaraan pemerintahannya.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah letak atau tempat dimana peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang

diteliti. Adapun situs dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian ini, data yang diperoleh dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan dengan objek peneliti maupun permasalahan yang ada. Bentuknya berupa kata-kata lisan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:

2. Data Sekunder

Merupakan data pendukung atau pelengkap data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen resmi seperti Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Rencana Strategi (RENSTRA), arsip-arsip resmi seperti Standar Operational Program (SOP) dan lembaran-lembaran, serta peraturan-peraturan seperti Peraturan Bupati dan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara)

Wawancara menurut Moleong (2009:186) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan para informan yang telah tertulis pada data primer.

2. Observasi (Pengamatan)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti agar memperoleh data yang sebenarnya yaitu dengan cara peneliti mengamati langsung kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen-dokumen resmi, arsip-arsip resmi, peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian. Semua dokumen tertera pada data sekunder.

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah :

1. Peneliti Sendiri

Moleong (2009:6) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati objek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (Interview guide)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (field note)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka.

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:246) mengenai analisis data dalam penelitian disini lebih menitikberatkan pada alur kegiatannya. Analisis data itu terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan. Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian

dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung

2. Penyajian Data

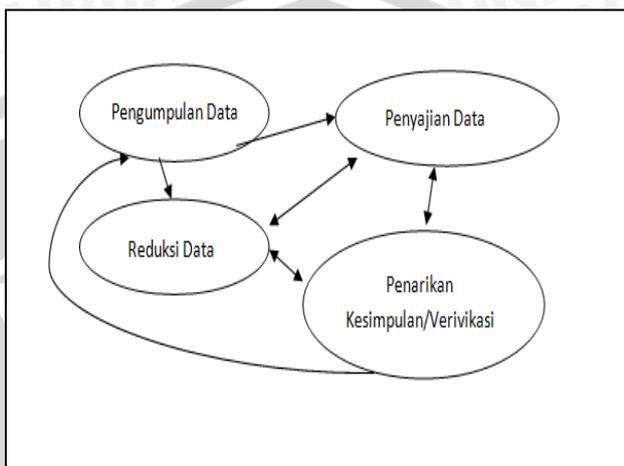
Adalah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dimaksudkan untuk memudahkan bagi penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang untuk menyusun agar dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut di verifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data yang lain. pada dasarnya data harus diuji kevaliditasannya supaya kesimpulan yang diambil lebih kuat.

Gambar 1

Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Milles dan Huberman

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Kabupaten Lamongan

Dahulu Lamongan merupakan pintu gerbang ke Kerajaan Kahuripan, Kerajaan Panjalu, Kerajaan Jenggala, Kerajaan Singosari atau Kerajaan Majapahit, berada di ujung Galuh, Canggü, dan Kambang Putih (Tuban). Selain itu tumbuh Pelabuhan Sedayu Lawas dan Gujaratan (Gresik), merupakan daerah amat ramai, sebagai penyambung hubungan dengan kerajaan luar Jawa bahkan luar negeri.

Zaman Kerajaan Medang Kamulan di Jawa Timur, di Lamongan berkembang kerajaan kecil Malawapati (kini dusun Melawan desa Kedung Wangi Kecamatan Sambeng) dipimpin Raja Agung Angling Darma dibantu Patih Sakti Batik Madrim termasuk kawasan Bojonegoro kuno. Saat ini masih tersimpan dengan baik, Sumping dan Baju Angling Darma di dusun tersebut. Di sebelah barat berdiri Kerajaan Rajekwesi di dekat kota Bojonegoro sekarang.

Pada waktu Kerajaan Majapahit dipimpin oleh Hayamwuruk (1350-1389) kawasan kanan kiri Bengawan Solo menjadi daerah Pardikan. Merupakan daerah penyangga ekonomi Mojopahit dan jalan menuju pelabuhan Kambang Putih. Wilayah ini disebut daerah Swatantra Pamotan

meliputi 3 kawasan pemerintahan Akuwu, meliputi Daerah Biluluk (Bluluk), Daerah Tenggulun (Solokuro), dan daerah Pepadhang (Bojonegoro).

Menurut buku Negara Kertagama telah berdiri pusat pengkaderan para cantrik yang mondok di Wonosrama Budha Syiwa bertempat di Balwa (desa Blawi Karangbinangun), di Paciran (Sendang Dhuwur), di Klupang (Lopang Kembangbahu) dan di Luwansa (desa Lawak Ngimbang). Desa Babat Kecamatan Babat ditengarai terjadi perang Bubat salah satu tempat penyebrangan diantara 42 tempat sepanjang aliran bengawan Solo. Berita ini terdapat dalam Prasasti Biluluk yang tersimpan di Musium Gajah Jakarta, berupa lempengan tembaga serta 39 Gurit di Lamongan yang tersebar di Pegunungan Kendeng bagian Timur dan beberapa tempat lainnya.

Menjelang keruntuhan Mojopahit tahun 1478, Lamongan saat itu dibawah kekuasaan Kerajaan Sengguruh (Singosari) bergantian dengan Kerajaan Kertosono (Nganjuk) dikenal dengan kawasan Gunung Kendeng Wetan diperintah oleh Demung, bertempat disekitar Candi Budha Syiwa di Mantup. Setelah itu diperintah Rakrian Rangga sampai 1542M. Kekuasaan Mojopahit dibawah kendali Ario Jimbun (Ariajaya) anak Prabu Brawijaya V di Galgahwangi yang berganti Demak Bintoro bergelar Sultan Alam Akbar Al-Fatah (Raden Patah) 1500-1518 lalu digantikan oleh anaknya Adipati Unus 1518-1521, kemudian Sultan Trenggono 1521-1546M.

Dalam mengembangkan ambisinya, Sultan Trenggono mengutus Sunan Gunung Jati ke wilayah barat untuk menaklukan Banten, Jakarta dan Cirebon. Ke timur dipimpin Sultan sendiri menyerbu Lasem, Tuban, dan Surabaya

sebelum menyerang Kerajaan Blambangan (Panarukan). Pada saat menaklukan Surabaya dan sekitarnya, pemerintahan Rakryan Rangga Kali Segunting (Lamong), ditaklukan sendiri oleh Sultan Trenggono 1541. Namun tahun 1542 terjadi pertempuran hebat antara pasukan Rakryan Kali Segunting dibantu Kerajaan Sengguruh (Singosari) dan Kerajaan Kertosono Nganjuk dibawah pimpinan Ki Ageng Angsa dan Ki Ageng Panuluh, mampu ditaklukan pasukan Kesultanan Demak dipimpin Raden Abu Amin, Panji Liris. Pertempuran sengit terjadi didaerah Bandung, Kalibumbung, Tambakboyo dan sekitarnya.

Tahun 1543, dimulailah Pemerintahan Islam yang direstui Sunan Giri III oleh Sultan Trenggono ditunjuklah R.Abu Amin untuk memimpin Karanggan Kali Segunting, yang wilayahnya diapit Kali Lamong dan Kali Solo. Wilayah untuk Kali Solo menjadi wilayah Tuban, Perdikan Drajat, Sidayu. Sedangkan wilayah selatan kali Lamong menjadi wilayah Japanan dan Jombang. Tahun 1556M R.Abu Amin wafat digantikan oleh R.Hadi yang masih paman Sunan Giri III sebagai Rangga Hadi 1556-1569M, Rangga Hadi dilantik menjadi Tumenggung Lamong bergelar Tumenggung Surajaya (Soerodjojo) hingga tahun 1607 dan dimakamkan di Kelurahan Tumenggungan Kecamatan Lamongan dikenal dengan makam Mbah Lamongan.

Setelah Indonesia merdeka 17 Agustus 1945, daerah Lamongan menjadi daerah garis depan melawan tentara pendudukan Belanda, perencanaan serangan 10 November Surabaya juga dilakukan Bung Tomo

dengan mengunjungi dulu Kyai Lamongan dengan pekikan khas pembakar semangat Allahu Akbar. Lamongan yang dulunya daerah miskin dan langganan banjir, berangsur-angsur bangkit menjadi daerah makmur dan menjadi rujukan daerah lain dalam pengentasan banjir. Dulu ada pameo “Wong Lamongan nek rendeng gag isok ndodok, nek ketigo gag isok cewok” tapi kini diatasi dengan semboyan dari Sunan Drajat, Derajate para Sunan dan Kyai “Memayu Raharjaning Praja” yang benar-benar dilakukan dengan perubahan mendasar, dalam mensejahterakan rakyatnya masih memegang budaya kebersamaan saling membantu sesuai dengan pesan Kanjeng Sunan Drajat “Menehono mangan marang wong kangluwe, menehono payung marang wong kang kudanan, menehono teken marang wong kang wutho, menehono busana marang wong kang wudho”.

b. Kondisi Geografis

Kabupaten Lamongan merupakan daerah dengan letak geografis 651'54" – 723'06" Lintang Selatan dan 11233'45" – 11233'45" Bujur Timur. Luas wilayah administrasi Kabupaten Lamongan mencapai 1.812,80 Km². Secara administrasi wilayah Kabupaten Lamongan berbatasan dengan beberapa kabupaten, antara lain :

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Gresik

Sebelah Barat : Kabupaten Tuban dan Bojonegoro

Sebelah Selatan : Kabupaten Mojokerto dan Jombang

Dengan melihat peta tersebut, diketahui bahwa daerah Kabupaten Lamongan tersebut dilalui oleh Sungai Bengawan Solo. Keadaan alam dengan ketinggian daerah Kabupaten Lamongan di atas permukaan air laut adalah antara 0 – 7 meter, kemiringan 0 – 5 % dan cenderung landai. Pada bagian utara dan selatan merupakan pegunungan kapur dan berbatu, sedangkan wilayah tengah bagian utara (sepanjang Bengawan Solo) sebagai kawasan genangan air (Bonorowo).

Luas wilayah kabupaten Lamongan 1.812,80 km² atau setara dengan 181.280 Ha atau lebih kurang 3,78 % dari luas wilayah propinsi Jawa Timur. Dengan garis pantai sepanjang 47 km². Daerah tersebut terdiri dari dataran rendah berawa dengan ketinggian 25-100 m², seluas 50,17 % dari luas Kabupaten Lamongan. Sementara dataran dengan ketinggian 25-100m² seluas 45,68 %. Sedangkan sisanya 4,15 % merupakan dataran dengan ketinggian diatas 100m DPL (Diatas Permukaan Luas).

Wilayah Kabupaten Lamongan tergolong beriklim tropis, dengan tipe iklim C dan curah hujan rata-rata 3916,5 mm per tahun. Musim penghujan terjadi antara bulan November sampai dengan April dan musim kemarau terjadi antara bulan Mei sampai dengan Oktober. Diantara dua musim tersebut, terdapat musim peralihan atau masa Pancaroba yang terjadi sekitar bulan April/Mei dan Oktober/November.

c. Visi dan Misi

1. Visi

Visi merupakan hasil refleksi dan proyeksi tentang arah yang hendak dituju pemerintah kabupaten lamongan dalam menjalankan amanat publik, yang digali dari nilai-nilai luhur yang mampu mengerakkan seluruh sumberdaya yang di miliki menuju apa yang ingin diwujudkan. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 02 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2011-2015 visi Kabupaten Lamongan adalah:

“Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Lamongan Melalui Peningkatan Perekonomian Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Yang Lebih Baik Dan Maju Dengan Dilandasi Kebersamaan Dan Pemberdayaan Masyarakat”

2. Misi

Misi adalah kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak dalam mencapai visi yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan visi tersebut pemerintah Kabupaten Lamongan telah menyusun lima misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel melalui penyelenggaraan pemerintahan yang aspiratif, partisipatif dan transparan.
2. Meningkatkan perekonomian daerah melalui optimalisasi potensi basis dan pemberdayaan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya dengan memanfaatkan IPTEK.

4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana publik dengan memperhatikan kelestarian lingkungan.
5. Meningkatkan ketentraman dan ketertiban umum dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

d. Lambang dan Arti

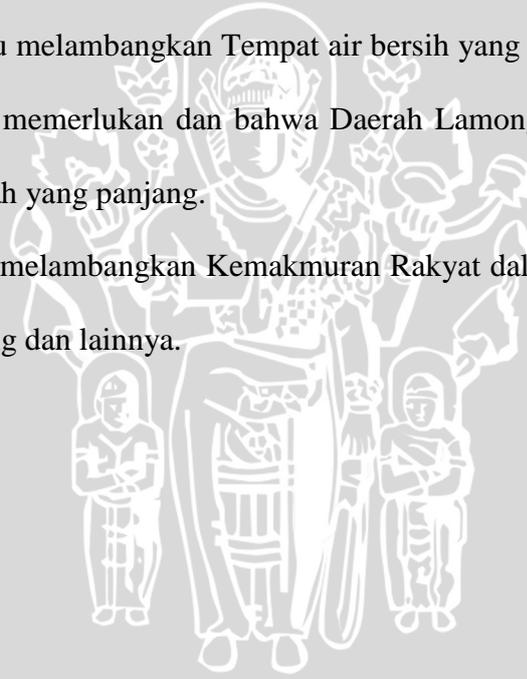
Gambar 2
Lambang Kabupaten Lamongan



Sumber : www.lamongan.go.id

1. Bentuk segilima sama sisi pada lambang Kabupaten Lamongan tersebut dan gambar Undak bertingkat lima melambangkan Dasar Negara Pancasila.
2. Bintang bersudut lima memancarkan sinar kearah penjuru melambangkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
3. Keris yang melambangkan Kewaspadaan dan bahwa kabupaten Lamongan mempunyai latar belakang sejarah kuno yang panjang.
4. Bukit atau gunung yang tidak berapi melambangkan Bahwa kabupaten Lamongan memiliki pula daerah pegunungan yang di dalamnya terkandung bahan-bahan yang penting untuk pembangunan.

5. Ikan Lele melambangkan Sikap hidup yang ulet tahan menderita, sabar tetapi ulet, bila diganggu ia berani menyerang dengan senjata patilnya yang ampuh.
6. Ikan Bandeng melambangkan Potensi komoditi baru bagi Kabupaten Lamongan yang penuh harapan dimasa depan.
7. Air beriak di dalam tempayan melambangkan Bahwa air selalu menjadi masalah di daerah ini, dimusim hujan terlalu banyak air dimusim kemarau kekurangan air.
8. Tempayan Batu melambangkan Tempat air bersih yang dapat diambil oleh siapapun yang memerlukan dan bahwa Daerah Lamongan memiliki latar belakang sejarah yang panjang.
9. Padi dan Kpas melambangkan Kemakmuran Rakyat dalam arti kecukupan pangan, sandang dan lainnya.



e. Peta Kabupaten Lamongan

Gambar 3

Peta Kabupaten Lamongan



Sumber : www.lamongan.go.id

2. Gambaran Umum Situs Penelitian

a. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal penerbitan Akta-akta Catatan Sipil, baik itu Akta Kelahiran, kematian dan sebagainya serta penerbitan dokumen-dokumen kependudukan yang berupa KK, KTP dll

meskipun saat ini pelayanan kependudukan di limpahkan di masing-masing kecamatan guna mempermudah akses masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten juga merupakan unsur Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adalah unsur pelaksana Otonomi Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lamongan ini beralamatkan di Jalan Veteran Nomor 51 Lamongan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas bernama Bapak Drs. Mursyid, M.Si yang dibentuk atas Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.

b. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan merupakan badan pengawas daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah unsur pelaksana Otonomi Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 tahun 2008 tentang kedudukan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lamongan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :
 - a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan.
 - b. Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan.
 - c. Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan.
 - d. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan.
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan Bebas sari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
5. Undang Undang Republik Indonesia No 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan.
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

11. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan.
12. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
13. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010-2014.
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Propinsi Jawa Timur Tahun 2005-2025.
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor. 38 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Propinsi Jawa Timur Tahun 2009-2013.

18. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 1 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Lamongan Tahun 2011- 2015.

19. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan nomor 03 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan.

d. Visi dan Misi

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh organisasi. Visi merupakan cara pandang jauh ke depan yang menyamakan dan menyatukan paradigma/persepsi serta merefleksikan cita-cita organisasi, sekaligus menentukan arah perjalanannya dalam upaya pencapaian tujuan agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Visi juga mencerminkan arah dan fokus strategi yang jelas, mampu menjamin keseimbangan kepemimpinan organisasi serta mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi.

Penetapan visi sebagai bagian dari perencanaan strategis, merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan sebuah organisasi karena visi tidak hanya penting pada waktu mulai berkarya, tetapi juga pada kehidupan organisasi selanjutnya. Kehidupan organisasi sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu visi organisasi harus dapat mengakomodasi segala perubahan yang mungkin

terjadi dalam kurun waktu yang telah ditetapkan, misalnya 5 tahunan, 10 tahunan atau bahkan 20 tahunan. Rumusan visi yang jelas diharapkan mampu menarik komitmen dan menggerakkan orang, menciptakan makna bagi kehidupan anggota organisasi, menciptakan standar keunggulan dan mampu menjembatani keadaan sekarang dan keadaan masa depan.

Pada hakekatnya visi organisasi merupakan hasil rumusan dan gambaran bersama mengenai masa depan, kumpulan visi-visi pribadi dari para anggotanya, berupa komitmen murni yang didasari oleh kesungguhan tanpa rasa keterpaksaan. Mengingat pentingnya penetapan visi suatu organisasi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan menetapkan visi sebagai sumber acuan pelaksanaan tugas. Visi tersebut digali dari keyakinan dasar dan nilai-nilai yang dianut oleh seluruh anggota organisasi dengan mempertimbangkan faktor lingkungan sekitarnya, baik kekuatan dan kelemahan internal maupun peluang dan ancaman eksternal.

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah :

**” TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL DENGAN PELAYANAN PRIMA”**

Penjelasan dari Visi diatas adalah sebagai berikut :

1. **Terwujudnya** adalah suatu upaya dan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lamongan.
2. **Tertib** yaitu dalam melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
3. **Administrasi** Kependudukan *adalah* rangkaian kegiatan pendataan dan ketertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistim informasi administrasi kependudukan (SIAK) serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.
4. **Pencatatan Sipil** adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
5. **Pelayanan Prima** (*excelent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat, adanya responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi.

2. Misi

Misi merupakan pernyataan tentang tujuan operasional organisasi (pemerintah) dan sasaran yang ingin dicapai yang diwujudkan dalam produk dan pelayanan sehingga dapat mengikuti irama perubahan zaman bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masa mendatang. Sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan, pernyataan misi mencerminkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan untuk pencapaian visi karena pernyataan misi akan membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi ada, apa yang dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Dengan adanya pernyataan misi organisasi, maka akan dapat dijelaskan mengapa organisasi eksis dan apa maknanya pada masa yang akan datang.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan Visi. Misi berfungsi sebagai pedoman bagi segenap komponen penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa mengabaikan mandat yang diberikan, adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai berikut :

- 1. Meningkatkan Sosialisasi Pelayanan Program Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**
- 2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Berbasis Teknologi Informasi.**
- 3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.**

e. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan adalah suatu hasil yang ingin dicapai organisasi dan merupakan target-target yang bersifat kuantitatif dari suatu organisasi, disamping itu pencapaian target-target ini merupakan ukuran keberhasilan kerja. Untuk merealisasikan pelaksanaan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu ditetapkan tujuan yang akan dicapai dalam kurun waktu lima tahun kedepan. Disamping itu juga dalam rangka memberikan kepastian operasionalisasi dan keterkaitan terhadap peran misi serta program yang telah ditetapkan :

- Untuk melaksanakan Misi “ *Meningkatkan Sosialisasi Pelayanan Program Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*” ditetapkan 2 (dua) tujuan untuk lima tahun ke depan sebagai berikut :
Meningkatnya kesadaran aparatur pelayanan dan Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil tepat waktu sehingga tidak kedaluarsa.
- Untuk melaksanakan Misi “ *Meningkatkan Sarana dan Prasarana Berbasis Teknologi Informasi*” ditetapkan 1 (satu) tujuan untuk lima tahun ke depan sebagai berikut : **Meningkatnya Kualitas dan kuantitas sarana dan prasana pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.**
- Untuk melaksanakan Misi “ *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*” ditetapkan 1 (satu) Tujuan

untuk lima tahun ke depan sebagai berikut : **Meningkatnya Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien, mudah murah dan tepat waktu.**

2. Sasaran

Sasaran (*objective*) merupakan suatu kondisi yang ingin dicapai dalam jangka waktu pendek biasanya satu tahun, Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan (goal) yang telah ditetapkan. Sasaran yang ingin di capai selama kurun waktu jangka menengah lima tahun sesuai kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

- Untuk mencapai tujuan “ ***Meningkatnya kesadaran aparatur pelayanan***” ditetapkan sasaran sebagai berikut :
 1. Meningkatkan efektifitas kinerja aparatur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :
 - a. Prosentase Akta kelahiran yang diselesaikan tepat waktu.
 - b. Prosentase KTP yang diselesaikan tepat waktu.
 - c. Prosentase Kartu Keluarga yang diselesaikan tepat waktu.
- Untuk mencapai tujuan ***Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil tepat waktu sehingga tidak kedaluarsa*** ditetapkan sasaran sebagai berikut :

1. Meningkatnya partisipasi dan responsibilitas masyarakat dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :
 - a. Meningkatnya layanan penerbitan Akta Kelahiran.
 - b. Meningkatnya layanan penerbitan Kartu Keluarga.
 - c. Meningkatnya layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
 2. Tersusunnya prosedur dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :
 - a. Tersedianya petunjuk teknis pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Untuk mencapai tujuan “ *meningkatkan Kualitas sarana dan prasana pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil*” ditetapkan sasaran sebagai berikut :
1. Meningkatnya sarana pengolahan dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil dengan indikator :
 - a. Prosentase sarana jaringan koneksi SIAK di Kabupaten Lamongan yang dapat digunakan dengan baik.
 - b. Tersedianya data kependudukan yang valid, akurat dan dinamis.
 2. Meningkatnya sarana dan prasarana kerja guna memenuhi standar pelayanan prima dengan indikator :

- a. Terwujudnya penataan gedung dinas kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Terpenuhinya kebutuhan sarana perlengkapan gedung kantor

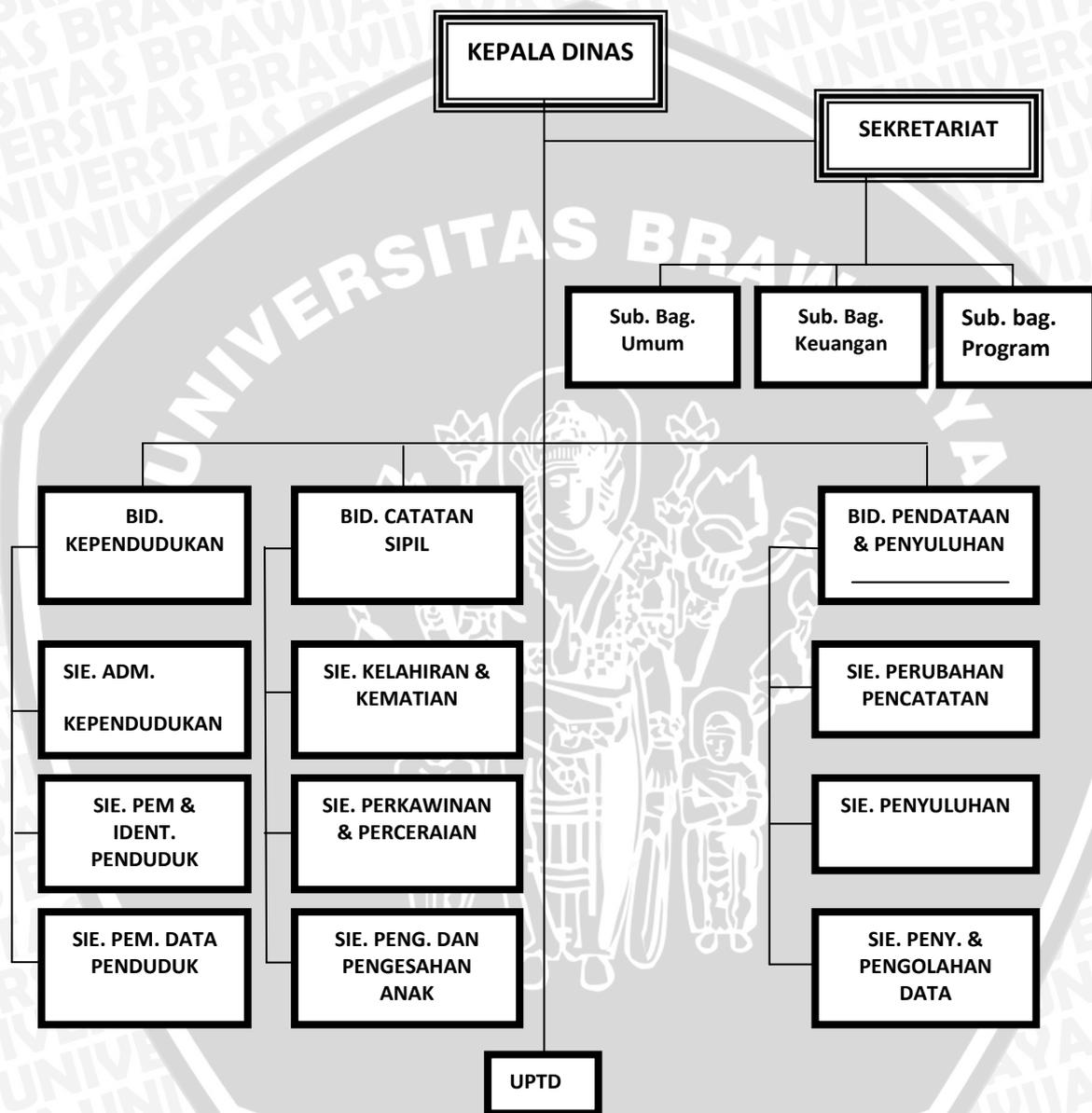
- Untuk mencapai tujuan “***Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang efektif***”, efesien, mudah murah dan tepat waktu ditetapkan sasaran sebagai berikut :

1. Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan indikator :
 - a. Kepemilikan KTP
 - b. Kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 penduduk
 - c. Penerapan KTP Nasional berbasis NIK
2. Meningkatnya kapasitas hukum atas dokumen kependudukan dengan indikator :
 - a. Terwujudnya penerbitan Dokumen Kependudukan sesuai dengan standar spesifikasi Nasional

f. Struktur Organisasi

Agar dapat menjalankan dan mengemban tugas pokok dan fungsi yang dibebankan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan telah memiliki Struktur Organisasi sebagaimana terlampir yang terdiri dari unsur pimpinan yakni Kepala Dinas membawahi sekretariat yang terdiri dari 3 Sub Bagian serta 3 Bidang 9 kase dan UPTD.

Gambar 4
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN



Sumber : Arsip Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

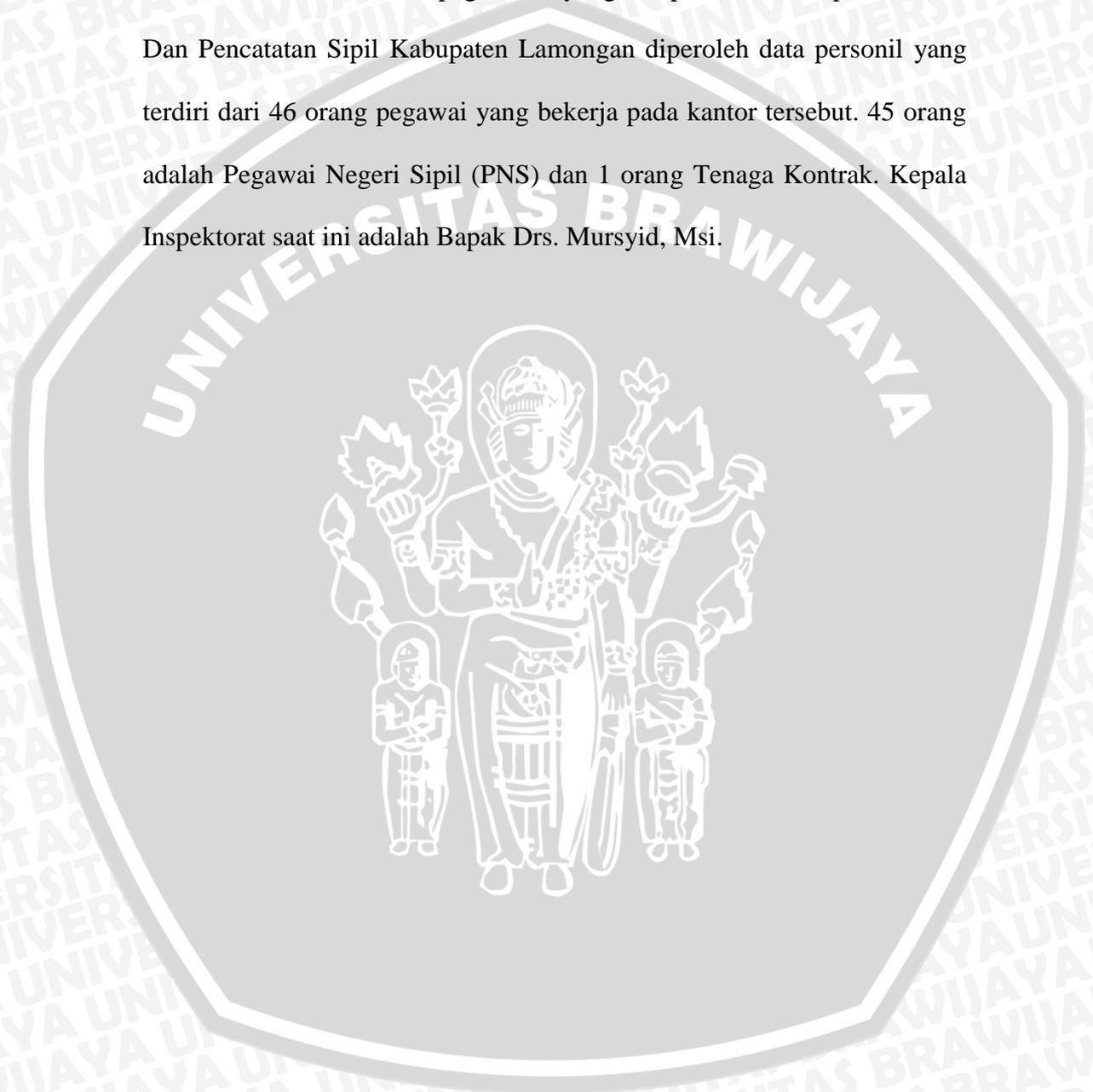
g. Pejabat dalam Struktur Organisasi

Berdasar struktur organisasi yang sudah dijelaskan pada halaman sebelumnya, maka pejabat yang menduduki struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan disajikan dibawah ini :

1. Kepala Dinas : Drs. Mursyid, Msi
2. Sekretariat : Isyuningsih, SH
 - Sub Bagian Umum : Sutri'ah, S.Sos
 - Sub Bagian Keuangan : Teguh Bagio
 - Sub Bagian Program : Endang Yudha, SH
3. Bidang Kependudukan : Dra. Rochan
 - Sie. Adm. Kependudukan : Abdul Hadi, SE, MM
 - Sie. Pembinaan Dan Iden. Penduduk : Suwignyo, SE
 - Sie. Pemeeliharaan Data Penduduk : Emi Handayani, SH
4. Bidang Catatan Sipil : Sujirman Sholeh, SE
 - Sie. Kelahiran dan Kematian : Abdul Mudjib, S.Sos
 - Sie. Perkawinan dan Perceraian : Umi Hanik, SE, MM
 - Sie. Pengakuan dan Pengesahan Anak : Barali, SE
5. Bidang Pendataan dan Penyuluhan : Win Undari, SH, MM
 - Sie. Perubahan Pencatatan : Mokh. Mundhofar, SE
 - Sie. Penyuluhan : Iskandar, SAP
 - Sie. Penyimpanan dan Pengolahan Data : Masfi'ah, SH

h. Personil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan data kepegawaian yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan diperoleh data personil yang terdiri dari 46 orang pegawai yang bekerja pada kantor tersebut. 45 orang adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 1 orang Tenaga Kontrak. Kepala Inspektorat saat ini adalah Bapak Drs. Mursyid, Msi.



Tabel 1
Personil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Lamongan

NO	JABATAN STRUKTURAL	JML	PANGKAT/ GOL. RUANG	JML	PENDIDIKAN FORMAL	JML	KET .
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Kepala Dinas	1	Pembina Utama Muda(IV / b)	1	S.2	1	
2.	Sekretaris	1	Pembina Tk (IV/b)	1	S.1	1	
3.	Kepala Bidang	3	Pembina (IV/a)	1	S.1	1	
			Penata Tk.I (III/d)	1	S.2	1	
			Penata (III/c)	1	S.1	1	
4.	Sub Bag	3	Penata Tk.I (III/d)	2	S2	1	
			Penata Muda Tk I	1	S2	1	
5.	Kepala Seksi	9	Penata Tk.I (III/d)	4	S.1	4	
				4	S-2	1	
			Penata (III/c)	1	S-2	1	
			Penata Muda Tki (III/b)		S-1	3	
					S-1	1	
6.	Staf	29	Penata (III/c)	3	S-1	3	
			Penata Muda Tk.I (III/b)	7	S-1	4	
			Penata Muda(III/a)	12	SLTA	3	
			Pengatur (II/c)	2	S-1	9	
			Pengatur Muda Tk. I (II/b)	1	SMA	3	
			Pengatur Muda(II/a)	3	SMA	2	
			TKK	1	S-1	1	
	Jumlah Total	46	Jumlah Total	46	Jumlah Total	46	

Sumber : Arsip Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebanyak 46 orang yang terdiri dari golongan IV sebanyak 3 orang, Golongan III sebanyak 35 orang, Golongan II sebanyak 6 orang dan untuk golongan I tidak ada, Penata Muda TK 1 sebanyak 1 orang serta 1 orang lainnya adalah sebagai tenaga kontrak.

i. Susunan Kepegawaian

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebanyak 45 orang dan 1 orang adalah tenaga kontrak yang menurut pendidikan dan menurut pangkat golongannya adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Susunan Kepegawaian Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	6 Orang
2	Sarjana (S1)	28 Orang
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	5 Orang
4	SLTA	3 Orang
Total		46 Orang

Sumber : Arsip Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Susunan kepegawaian menurut tingkat pendidikan terdiri dari pegawai yang berlatar belakang pasca sarjana (S2) sebanyak 6 orang, sarjana (S1) sebanyak 28 orang, Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 5 orang dan SLTA sebanyak 3 orang. Sedangkan susunan kepegawaian menurut pangkat

dan golongan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Sub. Bagian, Kepala Seksi, Staf, dan tenaga kontrak seperti pada Tabel 3 berikut :

j. Anggaran dan Realisasinya

Tabel 3

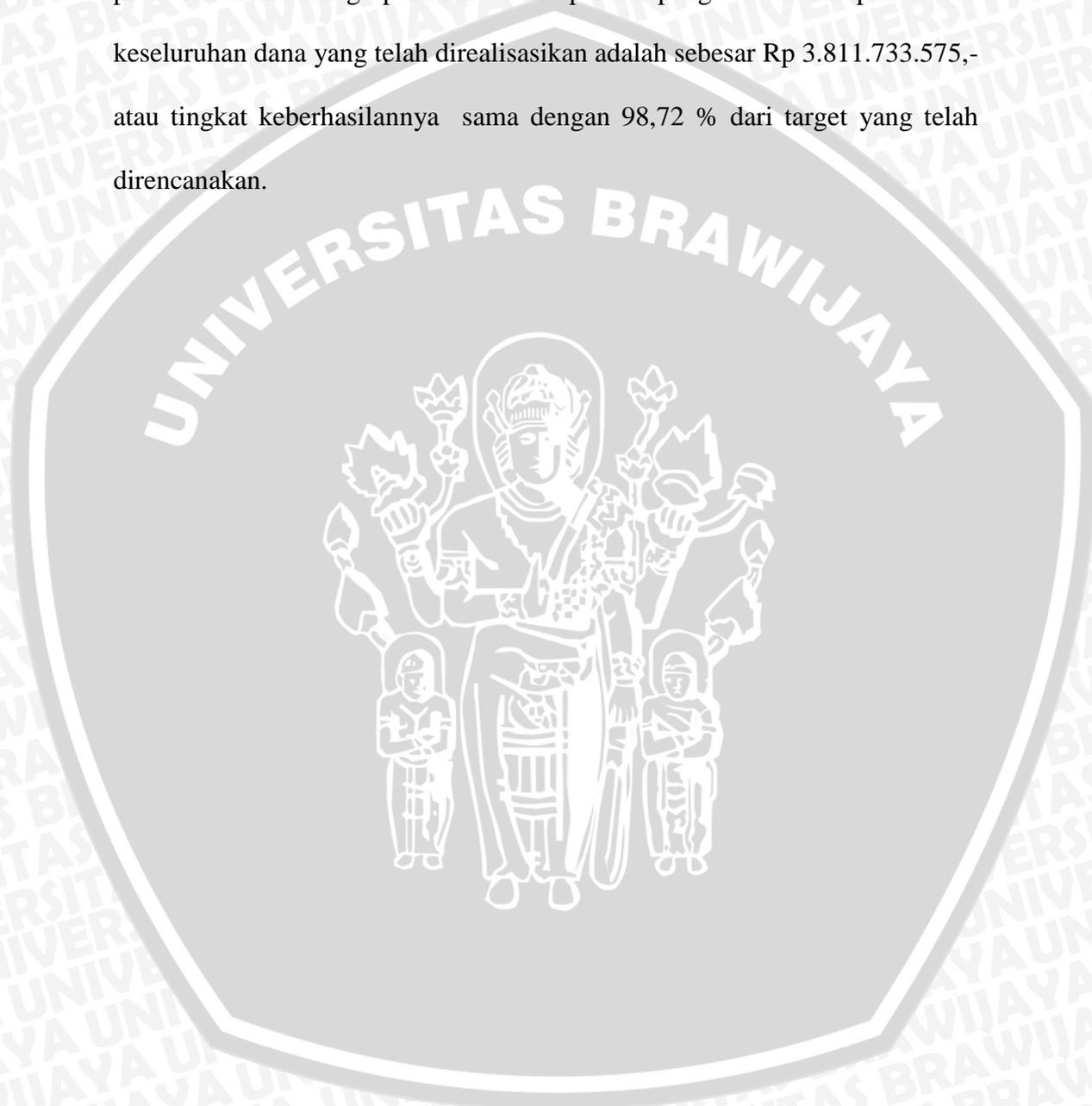
Data Realisasi Fisik dan Keuangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lamongan Tahun 2010

NO	URAIAN	TARGET (Rp.)	REALISAI (Rp.)	KET.
1	2	3	4	
1.	<u>APBD KABUPATEN</u>			
	- <i>Pendapatan</i>	333.085.000,-	345.844.000,-	
	- Belanja Tidak Langsung	<u>2.027.509.250,-</u>	<u>1.982.875.861,-</u>	
	a. Belanja Pegawai	2.027.509.250,-	1.982.875.861,-	
	- Belanja Langsung	<u>3.785.360.000,-</u>	<u>3.702.715.708,-</u>	
	a. Belanja Pegawai/ Personalia	90.744.000,-	88.909.625,-	
	b. Belanja Barang dan Jasa	2.470.601.000,-	2.395.407.383,-	
	c. Belanja Modal	1.224.015.000,-	1.218.398.700,-	

Sumber: Dokumen LAKIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Dilihat dari data Tabel 3 diatas dana yang telah dianggarkan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebesar Rp 3.861.223.000,- yang digunakan untuk kegiatan belanja tidak langsung seperti belanja pegawai serta belanja langsung seperti Program Pelayanan Administrasi Perkantoran, Program Peningkatan sarana dan prasarana Aparatur, Program Peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian

kinerja dan keuangan, Program Peningkatan sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kegiatan KDH, dan Program peningkatan profesionalisme tenaga pemeriksa dan aparatur pengawasan. Adapun secara keseluruhan dana yang telah direalisasikan adalah sebesar Rp 3.811.733.575,- atau tingkat keberhasilannya sama dengan 98,72 % dari target yang telah direncanakan.



B. Pembahasan

1. Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

a. Kinerja organisasi.

Tugas Pokok serta fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan dan dan Akta- akta catatan sipil, dilaksanakan dengan program SIAK offline. Dengan Program SIAK offline membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan pelayanan Dokumen Kependudukan harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada database /Server, dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan. Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi dan dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Mulai dari Sistem, Prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 56 Tahun 2011 tentang Standar Operational Prosedure (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan agar Dokumen Kependudukan

yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis. Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, meliputi :

1. Dokumen Kependudukan, meliputi
 - a. Biodata Penduduk
 - b. Kartu Keluarga (KK)
 - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - d. Surat Keterangan Kependudukan; dan
 - e. Akta Pencatatan Sipil
2. Surat Keterangan Kependudukan, meliputi
 - a. Surat Keterangan Pindah
 - b. Surat Keterangan Pindah Datang
 - c. Surat Keterangan Kelahiran
 - d. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
 - e. Surat Keterangan Pebatalan Perceraian
 - f. Surat Keterangan Kematian
 - g. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
 - h. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
 - i. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - j. Surat Keterangan Pencatatan Sipil

Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adapun capaian kinerja Tahun 2010 yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan seperti tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4
Capaian Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Tahun 2010

INDIKATOR SASARAN	FORMULA INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)
1	2	3	4	5
% Penduduk yang ber KTP dan ber Akta	Jumlah Penduduk Ber KTP	75,00 %	899.695	54,00 %
	Jumlah Penduduk Wajib KTP		1.167.530	
	Jumlah Penduduk ber Akta Kelahiran	47,14 %	809.854	
	Jumlah Penduduk		1.499.971	

Hal ini di perkuat dengan wawancara yang di lakukan oleh Bapak Drs. Mursyid, Msi selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“ Setelah terdapat temuan dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan maka hal-hal yang dilakukan yaitu mencoba mengevaluasi dan mencari sebab atas apa yang telah dikeluhkan dalam sebuah pelayanan sehingga bisa melakukan pemecahan suatu masalah dan bisa memperbaiki kesalahan pada pelayanan masyarakat.”

(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 09.30 WIB, di Ruang Kerja).

Maka dari itu kinerja organisasi dari segala kinerja yang dilakukan dalam pelayanan harus di jalankan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku sehingga segala sesuatu yang bisa menjadi kekurangan akan bisa di perbaiki dan lebih di optimalkan sehingga kinerja organisasi akan lebih baik dalam melakukan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah data dan hasil realisasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil Tahun 2010 :

Tabel 5

**Realisasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lamongan Tahun 2010**

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH PELAYANAN
1	2	3
1.	Administrasi Kependudukan - Kartu Keluarga - Kartu Tanda Penduduk	66.604 154.875
2.	Pencatatan Sipil - Akta Kelahiran - Akta Perkawinan - Akta Perceraian - Akta Kematian - Akta Pengakuan/ Pengesahan Anak - Akta Pengangkatan Anak (Adopsi)	35.308 32 4 17 86 15

Dari pemaparan data diatas dapat diketahui bahwa kinerja organisasi dinas kependudukan dan catatan sipil dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (KK, KTP, dan Akta Kelahiran) di kabupaten Lamongan telah menetapkan serta menjalankan tugas dan fungsinya pada tahun 2011 dengan program, kebijakan serta kegiatan sebagai berikut:

Tujuan sasaran :

- Meningkatkan Pemahaman masyarakat tentang pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
- Tersusunya prosedur dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kebijakan : Optimalisasi kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil

Program : Penataan administrasi kependudukan

Kegiatan : 1. Sosialisasi kebijakan
2. Penyediaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat

Hal ini sesuai dengan pemaparan ulbert silalahi (2007:131) dimana azas organisasi mempunyai peranan yakni : Pertama, Sebagai pedoman untuk membentuk stuktur organisasi yang sehat dan efisien: yang kedua, pedoman untuk melakukan kegiatan organisasi agar berjalan lancer.

Adapun azas- azas organisasi, yakni :

- a. Tujuan yang jelas
- b. Spesialisasi

- c. Koordinasi
- d. Wewenang
- e. Tanggung jawab
- f. Keseimbangan
- g. Delegasi
- h. Kesatuan komando
- i. Jenjang hirarki
- j. Control

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten lamongan telah dibentuk berdasar Perda nomor 03 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas daerah kabupaten Lamongan serta peraturan Bupati nomor 26 tahun 2008 tentang kedudukan tugas dan fungsi dinas kependudukan dan catatan sipil.

1) Kebijakan pengelolaan organisasi.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada Tahun 2011 telah menetapkan tujuan, sasaran, kebijakan, program dan beberapa kegiatan adapun penjelasannya sebagai berikut :

Tujuan Kesatu dengan sasaran :

- a. Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b. Tersusunnya prosedur dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kebijakan : Optimalisasi kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil.

Program : Penataan administrasi kependudukan.

Kegiatan : 1. Sosialisasi kebijakan kependudukan.
2. Penyediaan informasi yang dapat diakses masyarakat.

Tujuan Kedua dengan sasaran :

a. Meningkatnya sarana pengolahan dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil.

Kebijakan : Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Program : Penataan administrasi kependudukan.

Kegiatan : Implementasi Sistem administrasi kependudukan (*membangun updating dan pemeliharaan*).

b. Meningkatnya sarana dan prasarana kerja guna memenuhi standar pelayanan prima.

Kebijakan : Penataan sarana dan prasarana gedung kantor.

Program : Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.

Kegiatan : Pengadaan perlengkapan gedung kantor.

Tujuan Ketiga dengan sasaran :

a. Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Meningkatnya efektifitas kinerja aparatur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kebijakan : 1. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Peningkatan kualitas SDM operator SIAK.

Program : Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kegiatan : 1. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang catatan sipil.

2. Peningkatan pelayanan Publik dalam bidang kependudukan.

3. Pembangunan dan pengoperasian SIAK secara terpadu.

4. Pelatihan tenaga pengelola SIAK.

2) Struktur organisasi.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 tahun 2008 tentang kedudukan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lamongan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai **tugas pokok** melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai **fungsi** :
 - a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
 - b. Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
 - c. Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
 - d. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
 - 1) Sub Bagian Umum;
 - 2) Sub Bagian Keuangan;
 - 3) Sub Bagian Program
- c. Bidang Kependudukan
 - 1) Seksi Administrasi Kependudukan;

- 2) Seksi Pembinaan dan Identifikasi Penduduk;
 - 3) Seksi Pemeliharaan data penduduk.
- d. Bidang Catatan Sipil

- 1) Seksi Kelahiran dan Kematian;
 - 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - 3) Seksi Pengakuan dan Pengesahan Anak.
- e. Bidang Pendataan dan Penyuluhan

- 1) Seksi Perubahan Pencatatan;
- 2) Seksi Penyuluhan;
- 3) Seksi Penyimpanan dan Pengolahan Data.

Dari data penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan nomor 6 tahun 2011 dan peraturan bupati lamongan nomor 26 tahun 2008 yaitu tentang kedudukan, tugas dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas pokok pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan Bidang kependudukan sipil.
2. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi merumuskan kebijakan teknisdi bidang kependudukan, pencatatan sipil, pendataan dan penyuluhan:

- Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan.
- Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, pencatatan sipil.
- Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan tujuan dan fungsinya

Hal ini sesuai dengan penilaian atau pemaparan tentang struktur organisasi Gomez-meija dalam sukoco (2007 : 17-22) merupakan hubungan formal maupun informal atau anggota serta organisasi, kemudian Thomson dalam sukoco (2007 : 17) berpendapat bahwa struktur organisasi yang tepatnya Organisasi sangat tergantung pada strategi yang diterapkan yakni :

a. Mempunyai struktur garis

Struktur garis merupakan struktur dimana kekuasaan mengalir secara vertikal dan paling atas, melalui tingkat menengah sampai dengan tingkat bawah.

b. Struktur garis dan staf

Struktur ini hampir sama dengan struktur garis dengan satu dimensi tambahan berupa aktivitas staf ahli yang mendukung aktivitas struktur garis dengan memfasilitasi Pencapaian tujuan utama organisasi.

Hal ini juga di perkuat dari hasil wawancara dengan Bapak Suparno sebagai warga Kabupaten Lamongan mengutarakan bahwa:

“Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di dalam mengelola serta memberikan pelayanan dirasakan cukup baik, hal ini ditandai dengan adanya proses administrasi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk memperoleh Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Tanda Penduduk.”

(Wawancara, Tanggal 26 Januari 2013, Pukul 09.00 WIB, di ruang tunggu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan).

b. Mekanisme Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

Mekanisme kinerja organisasi pada penyelenggaraan Pemerintah Daerah telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pncatatatan Sipil wilayah yang berkedudukan di kabupaten/kota yang bertugas dan berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan publik di daerah setempat. Pada setiap organisasi, baik organisasi publik maupun bisnis jalannya operasional organisasi selalu tidak lepas dari adanya fungsi pengawasan pada setiap pelayanan publik. Baik buruknya kinerja suatu organisasi juga dapat tergantung dari efektif tidaknya fungsi pelayanan publik pada setiap organisasi. Pelayanan kinerja organisasi dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan lalu menilai dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan semula. Pelayanann kinerja organisasi juga dimaksudkan untuk mencegah dan memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak

sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan, jadi tidak hanya mencari kesalahan tapi juga memperbaikinya. Begitu juga dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, pada intinya kinerja organisasi yang dilaksanakan untuk menyeleraskan kegiatan satuan kerja guna mendapatkan hasil sesuai dengan perencanaan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik atau proses pemeriksaan oleh aparat intern pemerintah selalu terdapat beberapa urutan atau tahapan pelaksanaan kegiatan terlebih dahulu. Mekanisme kinerja organisasi memiliki beberapa alur yang nantinya menjelaskan proses pelayanan publik itu sendiri dari awal sampai akhir yaitu pelaporan ke Bupati. Dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai Badan Pelayanan Kependudukan Daerah tugas dan fungsinya yaitu Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan, Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan, Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan, Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, catatan sipil pendataan dan penyuluhan, Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah

Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 maka Pada tahun 2011 Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan berubah menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan dan Akta- akta catatan sipil, dilaksanakan dengan program SIAK offline. Dengan Program SIAK offline membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan pelayanan Dokumen Kependudukan harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada database / Server, dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setela itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi dan dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta. Sistem, Prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan yang

dihasilkan mempunyai kepastian hukum sesuai dengan standar spesifikasi nasional.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, meliputi :

1. Dokumen Kependudukan :
 - a. Biodata Penduduk
 - b. Kartu Keluarga (KK)
 - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - d. Surat Keterangan Kependudukan; dan
 - e. Akta Pencatatan Sipil
2. Surat Keterangan Kependudukan, meliputi
 - a. Surat Keterangan Pindah
 - b. Surat Keterangan Pindah Datang
 - c. Surat Keterangan Kelahiran
 - d. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
 - e. Surat Keterangan Pebatalan Perceraian
 - f. Surat Keterangan Kematian
 - g. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
 - h. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
 - i. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
 - j. Surat Keterangan Pencatatan Sipil

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan perlu adanya beberapa dukungan di antaranya yaitu peningkatan SDM Aparatur, penambahan sarana- prasarana dan Peningkatan kualitas Pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Untuk mengoptimalkan hal tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan tahun 2011 telah menetapkan beberapa kegiatan antara lain :

- a. Sosialisasi Kebijakan Kependudukan
- b. Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat
- c. Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (*membangun updating dan pemeliharaan*)
- d. Pengadaan perlengkapan gedung kantor
- e. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang catatan sipil
- f. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan
- g. Pembangunan dan pengoperasian SIAK secara terpadu
- h. Pelatihan tenaga pengelola SIAK

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pelayanan selalu terdapat mekanisme / proses pelayanan melalui suatu alur-alur sampai nantinya

dalam Indikator kinerja adalah alat ukur pencapaian hasil yang diharapkan oleh *stakeholder*.

Berikut ini akan di gambarkan alur dari mekanisme penerbitan dan tata cara dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran:

Tabel 6

Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

SOP 01 : Permohonan Penerbitan KK	
Kode : 01/SOP-DINAS/2011	Dibuat : 2011
Disiapkan oleh : GIZ GG PAS & Disdukcapil Lamongan	

<p>Gambaran Umum Penjelasan singkat mengenai tujuan dan isi proses SOP ini</p>	<p>Proses ini menjalankan fungsi dan aktivitas utama sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima dan meneliti data dan berkas permohonan KK - Memproses permohonan KK dari Pemohon - Menerbitkan KK
---	---

<p>Kriteria yang harus dipenuhi untuk memulai SOP</p> <p>KRITERIA AWAL</p> <p>Menerima permohonan penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru</p>	<p>Kriteria yang harus dipenuhi ketika aktivitas SOP selesai</p> <p>KRITERIA AKHIR</p> <ul style="list-style-type: none"> • KK baru sudah diterima Pemohon
<p>Daftar dokumen yang menjadi acuan dalam SOP</p> <p>INPUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulir Biodata (F-1.01) • Formulir Permohonan KK baru (F-1.15) • Dokumen persyaratan permohonan KK 	<p>Daftar dokumen yang dibuat atau diubah</p> <p>OUTPUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biodata Penduduk • Kartu Keluarga (KK)
<p>PIC atau pelaksana yang terlibat dalam SOP ini</p> <p>PELAKSANA</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Registrasi Desa</p> <p>Kepala Desa/ Lurah</p> <p>Petugas Pelayanan Kecamatan</p> <p>Kasir Kecamatan</p> <p>Operator Komputer Kecamatan</p> <p>Pejabat Kecamatan</p> <p>Staf Identitas Penduduk</p> <p>Operator Komputer Dinas</p> <p>Kepala Bidang Kependudukan</p> <p>Kepala Dinas</p> <p>Petugas Distribusi Kecamatan</p> <p>Petugas Arsip Dinas</p>	<p>Dokumen harus berubah akibat dari proses ini</p> <p>DOKUMEN YANG BERUBAH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biodata • Kartu Keluarga

Proses ini diperuntukan bagi:

1. Penduduk Warga Negara Indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Instansi Pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat.

2. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Instansi Pelaksana.
3. Penduduk yang sudah mempunyai KK dan NIK Nasional serta mengajukan Permohonan KK baru (pecah KK), karena:
 - a. Membentuk rumah tangga baru (pada alamat yang sama).
 - b. Pindah tempat tinggal.
 - c. Hilang atau rusak.

1) Persyaratan Permohonan Penerbitan KK Baru

A. Bagi penduduk yang belum terekam data keluarga dan data anggota keluarga ke dalam Pusat Bank Data Kependudukan Nasional.

1. Penduduk WNI dan Orang Asing Tinggal Tetap.
2. Mengisi dengan baik dan benar Formulir:
 - Formulir Permohonan Kartu Keluarga (F-1.15)
3. Menyerahkan:
 - Pengantar dari RT/RW.
 - KK lama asli
 - Melampirkan fotokopi atau menunjukan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian (bagi pemohon yang sudah menikah).
 - Melampirkan Foto copy surat keterangan kelahiran dari desa / kelurahan/ foto copy Akta bagi yang sudah memiliki akta

- Salinan Penetapan Pengadilan Negeri tentang pengangkatan anak bagi anak angkat.
- Bagi pemohon yang mengalami hambatan mental dan fisik tubuh, pengisian biodata menggunakan Formulir F1.03.

Bagi Warga Negara Indonesia

- Formulir Biodata Penduduk untuk WNI (F-1.01) yang telah diisi dengan baik dan benar, bagi yang belum pernah didaftarkan biodatanya.
- Bagi WNI yang baru datang dari Luar Negeri, menyerahkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri.
- Bagi Penduduk yang pindah datang, menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) dari daerah asal.

Bagi Orang Asing Tinggal Tetap

- Formulir Biodata Penduduk untuk Orang Asing (F-1.14) yang telah diisi dengan baik dan benar, bagi yang belum pernah di daftarkan biodatanya.
- Dokumen Imigrasi.
- Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).
- Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD).
- Surat Ijin Kerja.
- Surat Ijin Tinggal Tetap.
- Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) Orang Asing Tinggal Tetap bagi Penduduk yang pindah datang.

B. Bagi penduduk yang sudah memiliki NIK (membentuk rumah tangga baru, pindah tempat tinggal, KK hilang/rusak)

1. Surat pengantar RT/RW.
2. Bagi penduduk yang membentuk rumah tangga baru mengisi form F 1.15 dengan melampirkan:
 - KK yang lama (Asli)
 - Fotokopi Buku Nikah/Akta Perkawinan dan dengan menunjukkan Buku Nikah/Akta Perkawinan yang asli.
 - Fotokopi KTP Kepala Keluarga dan anggotanya.
3. Bagi penduduk yang pindah tempat tinggal melampirkan:
 - KK yang lama (Asli)
 - Surat keterangan pindah dari daerah asal
4. Bagi penduduk yang KK hilang/rusak menunjukkan:
 - Surat keterangan hilang dari Kepolisian, atau
 - KK yang rusak.
 - Fotokopi KTP dari salah satu anggota keluarga, atau
 - Dokumen keimigrasian bagi orang asing.

Membayar retribusi penerbitan Kartu Keluarga

Retribusi Penerbitan Kartu Keluarga

Kriteria	Retribusi
Kartu Keluarga	Rp. 8.000,00

Denda Administratif

Pelaporan perubahan susunan Keluarga dalam KK melebihi 30 (tiga puluh) hari sejak terjadi perubahan dikenakan denda administratif :

Kriteria	Denda Administratif
WNI	Maksimal Rp. 25.000
WNA	Maksimal Rp. 100.000



Tabel 7
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

SOP 02 : Permohonan Penerbitan KTP	
Kode : 02/SOP-DINAS/2011	Dibuat : 2011
Disiapkan oleh : GIZGG PAS & Disdukcapil Lamongan	
<p>Gambaran Umum Penjelasan singkat mengenai tujuan dan isi proses SOP ini</p>	<p>Proses ini menjalankan fungsi dan aktivitas utama sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan meneliti data dan berkas permohonan KTP • Memproses permohonan KTP dari Penduduk • Menerbitkan KTP
<p>Kriteria yang harus dipenuhi untuk memulai SOP</p> <p>KRITERIA AWAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 	<p>Kriteria yang harus dipenuhi ketika aktivitas SOP selesai</p> <p>KRITERIA AKHIR</p> <ul style="list-style-type: none"> • KTP sudah diterima Penduduk
<p>Daftar dokumen yang menjadi acuan dalam SOP</p> <p>INPUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Pelayanan • Kartu Kendali • Formulir Biodata (F-1.01) • Formulir Perubahan/Penambahan Biodata Keluarga (F-1.05) • Formulir Permohonan KTP baru (F-1.21) • Dokumen persyaratan permohonan KTP 	<p>Daftar dokumen yang dibuat atau diubah</p> <p>OUTPUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP)
<p>Pelaksana yang terlibat dalam SOP ini</p> <p>PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon • Petugas Registrasi Desa • Kepala Desa/ Lurah • Petugas Pelayanan Kecamatan • Operator Komputer Kecamatan • Pejabat Kecamatan • Staf Identitas Penduduk • Operator Komputer Dinas • Kepala Seksi Identitas Penduduk • Kepala Bidang Kependudukan • Kepala Dinas • Petugas Distribusi Kecamatan • Petugas Arsip Dinas 	<p>Dokumen harus berubah akibat dari proses ini</p> <p>DOKUMEN YANG BERUBAH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biodata • Kartu Keluarga

Proses ini diperuntukkan bagi :

1. Penduduk yang data keluarga dan biodata penduduknya sudah ada di Database SIAK dan telah memenuhi syarat untuk memiliki KTP.
2. Penduduk WNI dan Orang Asing Tinggal Tetap yang telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
3. Penduduk yang sudah memiliki KTP tetapi masa berlakunya sudah habis, sehingga memerlukan perpanjangan KTP.
4. Penduduk yang ingin mengganti KTP karena kehilangan atau rusak.

Persyaratan Permohonan Penerbitan KTP

1. Mengisi dengan baik dan benar Formulir

- Formulir Permohonan KTP (F-1.21)

Terdiri dari :

a. Permohonan KTP Baru bagi WNI

- Fotocopy atau menunjukkan Kartu Keluarga, yang mencantumkan nama pemohon. Bila nama pemohon tidak tercantum/belum punya atau ada perbedaan data harus mengurus permohonan “**PERUBAHAN KARTU KELUARGA**” terlebih dahulu.
- Foto copy atau menunjukkan Kutipan Akta Kelahiran .
- Foto copy atau menunjukkan Buku Nikah/Akta Nikah bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tapi sudah kawin/pekerja kawin.
- Foto copy atau menunjukkan Akta Kelahiran.

- Foto copy atau menunjukkan surat bukti/ keterangan peristiwa penting atau kependudukan yang dialami pemohon yang mengajukan perubahan data termasuk KTP.
- Surat Pengantar/Keterangan dari Kelurahan.
- Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri untuk WNI yang baru datang dari Luar Negeri

b. Permohonan KTP Baru bagi WNA yang memiliki ijin tinggal tetap.

- Foto copy Kartu Keluarga
- Foto copy atau menunjukkan Buku Nikah/Akta Nikah bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tapi sudah kawin/ pernah kawin.
- Foto copy atau menunjukkan Akta Kelahiran.
- Paspur dan Ijin tinggal tetap.
- SKCK

c. Permohonan Perpanjangan KTP

- KTP Lama asli.
- KK yang dimiliki.

d. Permohonan KTP Pengganti

- Bagi pemohon KTP yang rusak, bukti KTP lama yang rusak.
- Pemohon yang kehilangan KTP, Surat keterangan kehilangan KTP dari kepolisian .

Penggantian Retribusi Cetak KTP

Kriteria	Retribusi
Permohonan KTP Baru	GRATIS
Permohonan Perpanjangan KTP	GRATIS
Permohonan KTP Pengganti	GRATIS

Denda Administratif

Pelaporan perpanjangan KTP yang melebihi masa berlakunyadikenakan denda administratif :

Kriteria	Denda Administratif
WNI	Maksimal Rp. 25.000
WNA	Maksimal Rp. 100.000

Tabel 8

Penerbitan Akta Kelahiran

5. Penerbitan Akta Kelahiran

SOP 05: Permohonan Pencatatan Kelahiran	
Kode : 05/SOP-DINAS/2011	Dibuat : 2011
Disiapkan oleh : GiZ GG PAS & Disdukcapil Lamongan	

Gambaran Umum Penjelasan singkat mengenai tujuan dan isi proses SOP ini	Proses ini menjalankan fungsi dan aktivitas utama sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan meneliti data dan berkas permohonan Akta Kelahiran • Memproses permohonan Akta Kelahiran dari Penduduk • Menerbitkan Akta Kelahiran
---	---

Kriteria yang harus dipenuhi untuk memulai SOP KRITERIA AWAL <ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan penerbitan Akta Kelahiran 	Kriteria yang harus dipenuhi ketika aktivitas SOP selesai KRITERIA AKHIR <ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran sudah diterima Penduduk
Daftar dokumen yang menjadi acuan dalam SOP INPUT <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Pelayanan • Kartu Kendali • Formulir Pelaporan Kelahiran (F-2.02) • Formulir Surat Keterangan Kelahiran (F-2.01) • Formulir Pelaporan Kelahiran WNI di luar domisili orang tua (F-2.03) jika diperlukan • Dokumen persyaratan permohonan Akta Kelahiran 	Daftar dokumen yang dibuat atau diubah OUTPUT <ul style="list-style-type: none"> • Register Akta Kelahiran • Kutipan Akta Kelahiran
Pelaksana yang terlibat dalam SOP ini PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon • Petugas Registrasi Desa • Kepala Desa • Petugas Pelayanan Dinas • Kasi Kelahiran dan Kematian • Kabid Catatan Sipil • Kepala Dinas 	Dokumen harus berubah akibat dari proses ini DOKUMEN YANG BERUBAH <ul style="list-style-type: none"> • Biodata • Kartu Keluarga

Persyaratan Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran

1. Melaporkan paling lama 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran.

Pencatatan Kelahiran yang Melampaui Batas Waktu

- Melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan



setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana setempat dan dikenai denda administratif

- Melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri.
2. Menyelesaikan dulu proses permohonan Perubahan Kartu Keluarga, sehingga anggota baru telah mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan telah tercantum dalam Kartu Keluarga yang bersangkutan.
 3. Mengisi dengan baik dan benar Formulir
 - Formulir Pelaporan Kelahiran (F-2.02), atau
 - Formulir Pelaporan Kelahiran di luar Domisili (F-2.03)
 4. Dokumen persyaratan :
 - Foto copy atau menunjukkan KK orang tua
 - Foto copy atau menunjukkan KTP orang tua
 - Foto copy Kutipan Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua yang telah dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang
 - Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan
 - Surat Keterangan Kelahiran (F-2.01)
 - Foto copy KTP Identitas 2 (dua) Orang saksi kelahiran
 - Surat Kuasa bagi yang menguasai pada orang lain

Bagi Penduduk yang telah berusia 18 tahun dan lebih, menambahkan dokumen

- Fotocopy Ijasah yang bersangkutan

Untuk Pencatatan Kelahiran bagi anak temuan :

- bagi anak temuan atau anak yang tidak diketahui asal usulnya pencatatan kelahiran dilakukan oleh Dinas/Instansi Pelaksana tempat ditemukan anak tersebut. Dengan disertai Berita Acara dari Kepolisian.

Retribusi Biaya Pencatatan Kutipan Akta Kelahiran

Permohonan	Retribusi
Kelahiran usia 0 s/d 60 hari	GRATIS
Kelahiran usia diatas 60 hari	GRATIS

Denda Administratif

1. Pelaporan peristiwa kelahiran bagi WNI yang lebih dari 60 (enam puluh) hari
2. Pelaporan peristiwa kelahiran bagi WNI yang lahir diluar wilayah Negara Indonesia lebih dari 30 (tiga puluh) hari sejak yang bersangkutan kembali ke Indonesia

Dikenakan denda administratif :

Kriteria	Denda Administratif
WNI	Maksimal Rp. 25.000
WNA	Maksimal Rp. 100.000

Hal ini di perkuat dengan pernyataan menurut Bapak Sujirman Sholeh, SE yang menjabat sebagai Bidang Catatan Sipil mengatakan bahwa:

“Terkait dengan mekanisme kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan

pelayanan kependudukan terkait pelayanan Kartu Keluarga, KTP(Kartu Tanda Penduduk), dan Akta Kelahiran mengatakan bahwa mengenai mekanisme pelayanannya mengacu pada UU No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Yang kedua PP No 37 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Hal ini sudah sesuai dengan yang di terapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dengan cukup baik.”

(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 10.00 WIB, di Ruang Kerja).

Dan kemudian di tambah menurut Ibu Win Undari, SH, MM selaku Bidang Pendataan Dan Penyuluhan mengenai mekanisme pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan mengatakan bahwa:

“ Kemudian di tambahkan Perpres No 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara daftar penduduk dan catatan sipil serta di dukung adanya Perda No 29 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan bahwa semua pelaksanaan mekanisme pelayanan di Dinas Keendudukan Dan Pencatatan Sipil telah sesuai dengan undang-undang maupun Perda yang di terbitkan. Hal ini telah berjalan dengan baik.”

(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 10.30 WIB, di Ruang Kerja).

Serta kemudian di tambahkan wawancara yang dikemukakan oleh Bapak Suraji sebagai warga masyarakat Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

“Mengenai proses serta mekanisme yang diterapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil terkesan berbelit-belit kembali lagi adanya undang-undang yang mengikat dan itulah prosedur secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan cukup baik”.

Menurut pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme untuk pelayanan Kartu Keluarga, KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran telah sesuai dengan UU No 23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan kemudian PP No 37 Tahun 2007

tentang administrasi kependudukan didukung dengan Pepres No 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara daftar penduduk dan catatan sipil serta di dukung adanya Peraturan Daerah No 29 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan bahwa semua pelaksanaan mekanisme pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil pelayanannya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan mekanisme yang telah tersedia yang sudah berjalan.

c. Objektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

Dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik pada tiap masyarakat selalu terdapat obyektivitas pelayanan. Hal ini juga berlaku pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan publik di daerah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan juga mempunyai obyektivitas pelayanan agar pelayanan tersebut bisa benar-benar efektif saat dilakukan.

Dalam era otonomi daerah, mandat untuk melaksanakan kewenangan otonomi daerah di Kabupaten Lamongan sebagai pelaksanaan tugas di bidang pelayanan ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. sebagai daerah otonomi memiliki potensi wilayah cukup luas yaitu terdiri dari 27 kecamatan dan berpenduduk lebih dari satu juta jiwa yang memungkinkan betapa kompleksnya manajemen di bidang Pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah ini dimana

semuanya itu sangat diperlukan adanya pelayanan mulai perencanaan sampai dengan akhir pelaksanaannya.

Program dan kegiatan agar sejalan dengan sistem perencanaan dan penganggaran, maka dalam aplikasinya diselaraskan dengan Program dan Kegiatan menurut urusan pemerintahan daerah sebagaimana yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah yang diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

1. Program dan Kegiatan.

Untuk mendukung program pembangunan Daerah Kabupaten Lamongan yang telah ditetapkan dalam RPJMD 2010-2015, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan program dan kegiatan sebagai berikut :

- 1) Program Pelayanan Administrasi Perkantoran dengan prioritas kegiatan :
 - a. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan
 - b. Pengadaan Buku Harian Peristiwa Kependudukan
- 2) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur dengan prioritas kegiatan:
 - a. Pembangunan/ rehabilitasi gedung kantor
 - b. Pengadaan perlengkapan gedung kantor
 - c. Pengadaan meubalair

- d. Pengadaan sepeda motor dinas untuk UPTD dan Petugas Registrasi Desa.
- e. Jaringan internet komputerisasi pelayanan online sampai ke tingkat Desa/Kelurahan

3) Program Peningkatan Disiplin Aparatur dengan prioritas Kegiatan:

- a. Belanja Pakaian Khusus dinas dan hari-hari tertentu

4) Program Peingkatan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan dengan prioritas kegiatan :

- a. Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD

5) Program Penataan Administrasi Kependudukan dengan prioritas kegiatan:

- a. Pembentukan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di semua Kecamatan
- b. Pembentukan Petugas Registrasi Kependudukan di setiap Desa
- c. Sosialisasi Kebijakan Kependudukan
- d. Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat
- e. Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (*membangun updating dan pemeliharaan*)
- f. Pengadaan sarana penyimpan arsip/ dokumen Negara
- g. Pengolahan data dalam penyusunan laporan bidang catatan sipil
- h. Pengadaan blanko pendataan penduduk pemilikan akta
- i. Pelayanan pendataan penduduk dan pencatatan sipil

- j. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang catatan sipil
- k. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan
- l. Pembangunan dan pengoperasian SIAK secara terpadu
- m. Pelatihan tenaga pengelola SIAK
- n. Pelatihan petugas pelayanan Dinas, UPTD Kecamatan dan Petugas Registrasi Desa
- o. Pengadaan sarana komputer PC, komputer notebook dan printer untuk Dinas, UPTD Kecamatan dan Registrasi Desa

2. Kelompok Sasaran dan Indikator Kinerja

Kelompok sasaran merupakan pengelompokan sasaran yang ditetapkan RPJMD Kabupaten Lamongan 2010-2015 yang diselaraskan dengan pembagian urusan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah yang diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

Tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2010-2015 Kabupaten Lamongan yang terkait dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah :

“Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah”

dengan sasaran sebagai berikut: **Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan** dengan indikator :

- a. Kepemilikan KTP
- b. Kepemilikan akta kelahiran per 1000 penduduk
- c. Penerapan KTP Nasional berbasis NIK

Adapun Komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran RPJMD sebagai berikut :

Sasaran 1 : Meningkatnya efektivitas kinerja aparatur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :

- a. Prosentase Akta kelahiran yang diselesaikan tepat waktu
- b. Prosentase KTP yang diselesaikan tepat waktu
- c. Prosentase Kartu Keluarga yang diselesaikan tepat waktu

Sasaran 2 : Meningkatnya partisipasi dan responsibilitas masyarakat dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :

- a. Meningkatnya layanan penerbitan Akta Kelahiran
- b. Meningkatnya layanan penerbitan Kartu Keluarga
- c. Meningkatnya layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk

Sasaran 3 : Tersusunnya prosedur dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan indikator :

- a. Tersedianya petunjuk teknis pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Sasaran 4 : Meningkatnya sarana pengolahan dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil dengan indikator :

- a. Prosentase sarana jaringan koneksi SIAK di Kabupaten Lamongan yang dapat digunakan dengan baik
- b. Tersedianya data kependudukan yang valid, akurat dan dinamis

Sasaran 5 : Meningkatnya sarana dan prasarana kerja guna memenuhi standar pelayanan prima dengan indikator :

- a. Terwujudnya penataan gedung dinas kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Terpenuhinya kebutuhan sarana perlengkapan gedung kantor

Sasaran 6 : Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan indikator :

- a. Kepemilikan KTP
- b. Kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 penduduk
- c. Penerapan KTP Nasional berbasis NIK

Sasaran 7 : Meningkatnya kapasitas hukum atas dokumen kependudukan dengan indikator :

- a. Terwujudnya penerbitan Dokumen Kependudukan sesuai dengan standar spesifikasi Nasional.

Untuk mengetahui objektivitas dari kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan wawancara dengan Ibu Isyuningsih, SH selaku Sekretaris beliau mengutaran bahwa:

“ Pelayanan berlandaskan pada peraturan yang berlaku antara lain yaitu UU No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Peraturan Presiden RI No 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Perda No 29 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan, Peraturan Bupati No 21 Tahun 2009 tentang persyaratan dan tata cara pendapatan penduduk dan pencatatan sipil, Perda No 14 Tahun 2010 tentang

retribusi penggantian biaya cetak KTP dan Akta Kelahiran. Serta Peraturan Bupati No 56 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur. Dan melakukan pelayanan pada semua masyarakat penduduk WNI atau orang asing yang bertempat tinggal di Kabupaten Lamongan dan mengalami peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 11.00 WIB, di Ruang Kerja).

Menurut kesimpulannya objektivitas dari pelayanan tersebut telah berjalan menurut peraturan dan UU yang berlaku sehingga kinerja yang dilakukan dalam mengatasi pelayanan kependudukan menjadi lebih baik dan bisa berjalan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku sehingga dalam menjalankan proses pelayanan bisa sesuai dengan apa saja yang telah ditentukan serta dengan adanya objektivitas maka diharapkan akan tercipta pelayanan yang efektif dan benar-benar bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Demikian juga bagi masyarakat atau publik akan diuntungkan karena hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap unit-unit kerja Pemerintah Daerah. Hal ini benar-benar menjadi proses pembinaan terhadap kinerja unit kerja untuk selalu menjalankan penyelenggaraan Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi organisasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini.

d. Standar Pengukuran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

Pengukuran kinerja pada tiap organisasi digunakan sebagai dasar menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi tersebut. Standar pengukuran kinerja dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dilakukan dengan penetapan indikator

kinerja yang dituangkan dalam pengukuran kinerja kegiatan pelayanan yang disesuaikan dengan target yang akan dicapai. Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, standar pengukuran kinerja menggunakan beberapa indikator yang meliputi aspek input (masukan), output (keluaran), outcome(hasil).

Seperti yang di utarakan dalam wawancara oleh Bapak Drs. Mursyid, Msi selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“ Standart Pengukuran Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan diantaranya berdasarkan pelayanan berorientasi pada masyarakat (pelayanan prima), menciptakan proses dan control terhadap proses ramping, akuntabel, layak di audit dan dengan pengukuran efisiensi yang jelas. Selain itu pengukuran juga berdasarkan identifikasi dan standart tugas serta tanggung jawab setiap petugas selain itu juga menjamin pelayanan yang berkualitas tinggi berdasarkan transparansi dan akuntabilitas.”
(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 11.30 WIB, di Ruang Kerja).

Kesimpulannya dari pemaparan di atas dapat di simpulkan bahwa standart kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam pelayanan kependudukan mengutamakan orientasi pada masyarakat, menciptakan proses dan control agar lebih efisien dan efektif adanya jaminan pelayanan yg baik hal ini di tunjukkan adanya transparansi serta akuntabilitas di setiap aparatur.

Pengukuran kinerja kegiatan merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing kelompok indikator kegiatan. Jadi pada masing-masing kegiatan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan terdapat pengukuran kinerja yang ditentukan dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan disertai adanya evaluasi kinerja tiap kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Untuk itu indikator-indikator kinerja ini

merupakan suatu alat pengukuran kinerja yang efektif digunakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan untuk dapat lebih mengetahui dan mengevaluasi keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam pencapaian kinerja.

Indikator kinerja *input* yang digunakan adalah dana dengan satuan rupiah, sedangkan indikator *output* yang digunakan bervariasi tergantung pada jenis sasaran yang ditetapkan, indikator kinerja *outcome* yang digunakan juga bervariasi tergantung pada sasaran yang ingin dicapai. Namun demikian, terdapat satu kesamaan dalam merumuskan indikator kinerja *outcome* maupun *output* ini, yaitu indikator tersebut menggambarkan sejauh mana tingkat prestasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Bila mengalami kegagalan akan dapat diketahui hal-hal yang perlu dibenahi sebagai langkah untuk lebih menyempurnakan dan meningkatkan kinerja organisasi untuk masa mendatang. Pengukuran kinerja dalam melakukan pelayanan tertuang melalui pengukuran kinerja pelayanan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu pelayanan publik. Penjelasan dari pengukuran kinerja melalui indikator-indikator kinerja yang tertuang dalam formulir pada LAKIP Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

Input (Masukan) :

Dilihat pada tingkat sejauh mana jumlah obyek pemeriksaan yang akan diperiksa dan jumlah kasus yang masuk dari Posko Pengaduan Masyarakat

dan temuan awal. Selain itu kelengkapan SDM/pemeriksa dan fasilitas pendukung seperti teknologi informasi, dana dan lainnya. Bila sesuai dengan target yang ditetapkan, akan dipastikan menemui keberhasilan.

Output (Keluaran) :

Dilihat dari tingkat sejauh mana jumlah obyek pemeriksaan yang telah berhasil diperiksa dan jumlah kasus yang terselesaikan beserta jumlah laporan hasil pemeriksaan yang telah diselesaikan.

Outcome (Hasil) :

Tingkat sejauh mana jumlah dari tindak lanjut hasil temuan, baik tindak lanjut temuan dari PKPT dan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan pelayanan.

Agar dapat dilakukan analisis terhadap hasil kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka pada saat penyusunan Rencana Kinerja pada awal tahun telah kami tetapkan standar pencapaian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 9

Standar Pencapaian Dengan Skala Ordinal

No	JUMLAH NILAI	KATEGORI
1	85 sampai dengan 100	Sangat berhasil
2	70 s/d kurang dari 85	Berhasil
3	55 s/d kurang dari 70	Cukup
4	Kurang dari 55	Kurang

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan..

Pencapaian kinerja dihasilkan dari pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja tersebut tidak dimaksudkan untuk memberikan penghargaan maupun hukuman kepada pelaksana kegiatan, namun digunakan untuk menilai tingkat efektivitas hasil kerja yang dilaksanakan oleh satuan kerja guna meningkatkan kinerja organisasi.

Selanjutnya analisa dan evaluasi kinerja diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja yang pada akhirnya dapat disimpulkan adanya masalah kinerja sebagai bahan pengambilan keputusan manajemen untuk meningkatkan kinerja melalui alokasi, distribusi dan regulasi. Beberapa hal yang hendak di analisa dan dievaluasi dapat diuraikan pada masing-masing sasaran sebagai berikut :

Tabel 10

**Analisa Dan Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lamongan**

No	Sasaran	Tingkat keberhasilan
1.	Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil	Sangat Berhasil
2.	Tersusunnya prosedur dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil	Sangat Berhasil
3.	Meningkatnya sarana pengelolaan dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil	Sangat Berhasil
4.	Meningkatnya sarana dan prasarana kerja guna memenuhi standar pelayanan prima	Sangat Berhasil
5.	Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan	Sangat Berhasil
6.	Meningkatnya efektifitas kinerja aparatur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil	Sangat Berhasil

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan.

Setiap organisasi yang fleksibel akan selalu mudah mendapat pengaruh dari keadaan lingkungan dalam maupun luar organisasi tersebut. Keadaan lingkungan dari luar maupun dari dalam memberikan pengaruh atas keberhasilan pencapaian kinerja suatu organisasi. Kekuatan diri dan ketahanan organisasi dalam menghadapi dan memanfaatkan seluruh faktor dari luar maupun dari dalam merupakan modal sukses mencapai keberhasilan sehingga dalam hal ini organisasi perlu untuk mengenali lingkungan sekitarnya, baik dari dalam diri organisasi maupun dari luar organisasi.

Adanya faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kinerja dari suatu organisasi dapat memberi pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan organisasi tersebut. Dengan adanya faktor pendukung, maka kinerja organisasi akan lebih mudah dan menjadi modal penting menuju keberhasilan. Tetapi dalam tiap organisasi juga dapat kita temui faktor penghambat yang bisa menghambat organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil adalah salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah untuk Kabupaten/ Kota, sesuai dengan pasal 14 ayat (1) huruf I Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kabupaten Lamongan adalah salah satu Kabupaten yang sudah melaksanakan Program SIAK (Sistim Informasi Administrasi Kependudukan) sesuai dengan pasal 82 ayat (4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa, pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Administrsi Kependudukan dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/ Kota.

Ada beberapa pokok persoalan dalam pelayanan Dokumen Kependudukan terhadap masyarakat antara fakta dan data yang disesuaikan dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku:

a. Faktor Pendukung

- a) Adanya Otonomi Daerah.
- b) Kewenangan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 29 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2.1 Tahun 2009 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta terdapat regulasi delegasi kewenangan.

- c) Biaya Retribusi yang relatif terjangkau oleh masyarakat dan semua penduduk berkepentingan mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil untuk perlindungan hukum status diri dan identitas warga negara.
- d) Komitmen Pemerintah untuk program tertib administrasi kependudukan melalui penerbitan NIK tunggal dan e-KTP.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Sutri'ah, S.Sos selaku Sub bagian umum mengatakan bahwa:

“ Yang menjadi faktor pendukung Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di antaranya yaitu memiliki petugas yang professional yang bisa melakukan tugasnya masing-masing, mempunyai administrasi yang tertib, dan anggaran yang cukup untuk melengkapi sarana dan prasarana sehingga pelayanan dan kinerja petugas bisa berjalan dengan lancar.” (Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 11.30 WIB, di Ruang Kerja).

Kesimpulannya pemaparan di atas bahwa faktor pendukung adanya pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pertama memiliki sumberdaya aparatur yang profesional, administrasi yang baik, dan adanya anggaran yang mencukupi di setiap pelayanan yang ada.

b. Faktor Penghambat

- a) Kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia pengelola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbatas.
- b) Keterbatasan anggaran, Sarana dan Prasarana pelayanan.
- c) Kesadaran Masyarakat Masih Kurang.

- d) Belum terdapat UPT Dinas sesuai Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- e) Belum terdapat Petugas Registrasi Desa dari PNS sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor :18 tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Sutri'ah, S.Sos selaku Sub bagian umum mengatakan bahwa:

“ Yang menjadi faktor penghambat Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di antaranya yaitu instansi terkait kurang mendukung, jumlah pegawai kurang, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sarana dan prasarana kurang mencukupi, dan masih adanya staf yang kurang mendukung pelaksanaan pelayanan selain itu juga ada faktor non tekhnis yaitu listrik padam.”
(Wawancara, Tanggal 25 Januari 2013, Pukul 11.30 WIB, di Ruang Kerja).

Wawancara dengan Ibu Sundari sebagai masyarakat Kabupaten Lamongan mengutarakan bahwa:

“Salah satu yang menjadi kendala utama dalam pemberian layanan adalah jumlah aparturnya, sehingga proses pelayanan agak terganggu dan memakan waktu yang cukup lama.”
(Wawancara, Tanggal 26 Januari 2013, Pukul 09.30 WIB, di ruang tunggu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan).

Mengacu paparan di atas menarik kesimpulan bahwa faktor yang menghambat kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam memberikan pelayanan dapat di simpulkan sebagai berikut. Jumlah aparatur yang belum mencukupi, kemudian kurangnya sosialisasi pada masyarakat, masih adanya staf yang kurang

mendukung dalam pelaksanaan pelayanan serta gangguan teknis misalnya listrik padam.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan administratif ini telah mengarah pada terwujudnya pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis. Adapun mekanisme pelayanan tersebut terdiri dari dua yaitu mekanisme Pelayanan Reguler dan Non Reguler. Pelayanan Reguler mencakup lima aspek antara lain Aspek Tugas Pokok Fungsi, Aspek Keuangan, Aspek Sumber Daya Manusia, Aspek Sarana dan Prasarana, Aspek Metode kerja. Sedangkan Pelayanan Non Reguler merupakan suatu pelayanan yang dilakukan karena adanya pengaduan dari masyarakat.
2. Tugas Pokok serta fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan dan dan Akta-akta catatan sipil, dilaksanakan dengan program SIAK offline. Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah dibentuk sesuai dengan perda kab lamongan nomor 6 tahun 2011 dan peraturan bupati lamongan nomor 26 tahun 2008.
3. Obyektivitas yang mengarah pada pelayanan administratif telah menuju pada pencapaian tujuan organisasi sebagai untuk lebih mengetahui dan

memperjelas bagaimana pelayanan itu dilaksanakan serta untuk mengetahui tujuan dan sasaran yang ingin di capai dalam pelaksanaan pelayanan administratif. Untuk mendukung program pembangunan Daerah Kabupaten Lamongan yang telah ditetapkan dalam RPJMD 2010-2015.

4. Faktor-faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah adanya Otonomi Daerah, kewenangan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 29 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2.1 Tahun 2009 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta terdapat regulasi delegasi kewenangan, Biaya Retribusi yang relatif terjangkau oleh masyarakat dan semua penduduk berkepentingan mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dan komitmen Pemerintah untuk program tertib administrasi kependudukan melalui penerbitan NIK tunggal dan e-KTP. Sementara faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah Kuantitas dan kualitas

Sumber Daya Manusia pengelola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbatas, Keterbatasan anggaran, Sarana dan Prasarana pelayanan, Kesadaran Masyarakat Masih Kurang, Belum terdapat UPT Dinas sesuai Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Belum terdapat Petugas Registrasi Desa dari PNS sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor :18 tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi.

B. SARAN

Saran-saran yang dikemukakan disini oleh penulis diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan administratif melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan harus tetap memperhatikan efektivitas, efisiensi dan ekonomis pelayanan dimana pelayanan pada unit kerja (obyek pelayanan) dilakukan secara selektif, cermat dan lebih tajam dengan menggunakan data awal yang sudah ada. Agar selalu dapat mempertahankan dan memperbaiki kinerja yang telah dicapai, sangat diharapkan adanya kerjasama antara berbagai pihak yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Dalam melaksanakan Perencanaan perubahan

perlu tetap memperhatikan efektivitas, efisiensi dan ekonomis pelayanan dimana pelayanan pada unit kerja (obyek pelayanan) dilakukan secara selektif, cermat dan lebih tajam dengan menggunakan data awal yang sudah ada. Agar selalu dapat mempertahankan dan memperbaiki kinerja yang telah dicapai, sangat diharapkan adanya kerjasama antara berbagai pihak yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

2. Kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) personil atau aparat pengawas, diharapkan segera diatasi dengan melakukan penambahan jumlah aparat pelayanan, dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan harus mengajukan untuk melakukan penambahan personil guna untuk memperlancar tindak pelayanan sekaligus jalannya organisasi. Diharapkan juga pemaksimalan personil atau aparat pelayanan yang ada sehingga setiap personil dituntut melakukan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, dan ekonomis.
3. Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang kurang memadai perlu ditingkatkan lagi mengingat sarana dan prasarana merupakan faktor terpenting dalam menjalankan tugas pokok fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai Badan Pelayanan administratif

Daerah agar dalam melaksanakan pelayanan bisa berjalan dengan maksimal.

4. Hasil pelayanan administratif yang berupa hasil temuan tersebut hendaknya dilakukan dengan transparan dan terbuka sehingga dapat bermanfaat bagi unit kerja yang diperiksa antara lain peningkatan akuntabilitas unit kerja, umpan balik bagi unit kerja sebagai bahan perbaikan kinerja, mendorong unit kerja bekerja secara efektif, efisien, ekonomis dan responsif terhadap aspirasi publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukur, M., *Aspek kepemimpinan Dalam Birokrasi Pengembangan Kemampuan Administrasi Dalam Menunjang Pembangunan Nasional*. Persadi, Ujung Pandang, 1984.
- Atmoko, Tjipto. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, 2005.
- Bernardin, H. John dan Russel, Joyce F.A. 2003. *Human Resource Managemen :An Experimental Approach*. (International Edition). Singapore : Mc. Graw Hill. Inc.
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori-Teori Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alfabeta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : PT Grasindo.
- Jimung, Martin. 2005. *Politik Lokal dan Pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Yayasan Pustaka Nusantara.
- Kristiadi, J.B, *Presfektif Administrasi Publik Menghadapi Tantangan Abad 21*, Jurnal Administrasi dan Pembangunan, Edisi, Khusus, Volume 1 No. 2, 1997
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khoirul. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Mustopadidjaja. AR & Bintoro. Tjokroamidjojo, *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, LAN, Jakarta, 1999.

- Naja, Hasanuddin Rahman daeng, 2004. *Manajemen Fit & Proper Test*. Yogyakarta: Pustaka Widayatama.
- Osborne. David. Ted. Gaebler, *Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1992.
- Rosidah, S.T.A. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta: Grasindo.
- Savas, E. S., *Privatization: The Key to Better Government*, Chatam House Publisher, Inn., New Jersey, 1987.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, H. 1982. *Pembangunan Ekonomi Dalam Cita-cita dan Realita*. Bandung: Penerbit Alumni/1982/Bandung.
- Silalahi, Ulbert. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sirait, Justine T. 2007. *Memahami Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia*.
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Diklat Propinsi Dati I Surabaya. Jawa Timur.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Moder*. Surabaya: Erlangga.
- Suyanto, Bagong. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *“Dasar-dasar Dan Teori Administrasi Publik”*. Malang: CV Sova.
- Syaffie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo.

Tjokroamidjojo, Bintoro, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta, 1985.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja. (Ed.1)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Peraturan dan Perundang-Undangan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan

Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Lamongan. Adalah unsur pelaksana Otonomi Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Peraturan Bupati Lamongan Nomor 56 Tahun 2011 tentang Standar Operational Prosedure (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan.

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 02 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2011-2015.

Undang-Undang Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Internet

www.lamongan.go.id (diakses pada tanggal 15 Januari 2012)

Lampiran 1: Surat Pengantar Penelitian Dari Fakultas Ilmu Administrasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia
 Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227
 E-mail: fia@ub.ac.id Website: http://fia.ub.ac.id

Program Studi: • Sarjana: - Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan - Ilmu Administrasi Bisnis - Perpajakan
 - Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata
 • Magister: - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : *Jrb* /UN 10.3/PG/ 2012
 Lampiran : 2
 Perihal : Riset/Survey
 Kepada : Yth. Bapak/Ibu Kepala
 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
 Kabupaten Lamongan

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Yustisia Pradhana Aric Sandya
 Alamat : Jl. Terusan Sigura – Gura 169 / D, Malang
 NIM : 0810310390
 Jurusan : Administrasi Publik
 Tema : Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelaksanaan Kebijakan Pengendalian Penduduk Di Kabupaten Lamongan. (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan).
 Lamanya : Bulan Juli - Agustus
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 25 Juli 2012

d.n. Dekan
 Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. M. R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si
 NIP. 19710510 199803 1 004

Lampiran 2: Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbang



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Lamongrejo No. 92 Telp. (0322) 321706
Email : kesbangdanpol@lamongan.go.id. website: WWW.lamongan.Go.id

LAMONGAN

Nomor : 0721 / 2014 / 1413.204/2012
Sifat : Penting
Perihal : Ijin Penelitian

Lamongan, 30 Juli 2012
Kepada :
Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kab. Lamongan
Di-

LAMONGAN

Menunjuk surat dari Universitas Brawijaya Malang tanggal 25 Juli 2012, Nomor : 7006/UN10.3/PG/2012 perihal pada pokok surat.

Maka dengan ini menyatakan bahwa pada prinsipnya tidak keberatan dan memberikan ijin penelitian oleh :

1. Nama : YUSTISIA PRADHANA ARIE SANDYA
2. NIM : 0810310390
3. Alamat : Jl. Sunan Kalijogo 152 RT/RW 002/002 Ds. Sukorejo Kec. Lamongan Kab. Lamongan
4. Pekerjaan / Jabatan : Mahasiswa
5. Tema / Judul : Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelaksanaan Kebijakan Pengendalian Penduduk Di Kabupaten Lamongan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan)
6. Lokasi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan
7. Waktu / Tanggal : 30 Juli s/d 30 September 2012
8. Peserta : -

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam hukum di Kabupaten lamongan.
2. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan-pernyataan baik dengan lisan maupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyingung perasaan atau menghina agama, bangsa dan negara dari suatu golongan tertentu.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan yang telah ditentukan tersebut.
4. Setelah berakhirnya kegiatan penelitian diwajibkan terlebih dahulu melapor kepada Pejabat Pemerintah setempat mengenai selesainya pelaksanaan penelitian sebelum meninggalkan daerah setempat.
5. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesainya pelaksanaan kegiatan penelitian, yang bersangkutan diwajibkan untuk memberikan laporan tertulis kepada Bupati Lamongan Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan
Demikian untuk menjadi maklum atas kerjasamanya disampaikan terimakasih.

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN LAMONGAN
Kabid Kajian Strategis dan Kewaspadaan

Drs. BUDI IRAWAN
Pembina Tk. I
NIP. 19631231 198903 1 140

TEMBUSAN :

- Yth.
1. Sdr. Bupati Lamongan;
 2. Sdr. Dan Dim 0812 Lamongan;
 3. Sdr. Kapolres Lamongan;
 4. Sdr. Kepala Kantor Litbang Daerah Kabupaten Lamongan;
 5. Sdr. Universitas Brawijaya Malang
 6. Sdr. YUSTISIA PRADHANA ARIE S.

Lampiran 3: Surat Keterangan Melakukan Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. Veteran No. 51 Lamongan Kode Pos 62211
 Telp. (0322) 321322, Fax (0322) 317930 e – Mail : Capilduk@Lamongankab .go.id
 Web Site : www.lamongankab.go.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 808/895 /413.107/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ISYUNINGSIH, SH**
 NIP : 19600608 199103 2 002
 Pangkat/ Golongan : Pembina Tk.1 (IV/b)
 Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Lamongan

Menerangkan bahwa :

Nama : **YUSTISIA PRADHANA ARIE SANDYA**
 Alamat : Jl. Sunan Kalijaga 152 Lamongan
 NIM : 0810310390
 Jurusan : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Telah melakukan Penelitian / riset pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Lamongan selama 2 bulan (Januari – Februari 2013)

Demikian surat keterangan ini berikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Lamongan

Pada tanggal : 28 Pebruari 2013

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN LAMONGAN



ISYUNINGSIH, SH

Pembina Tk. I

NIP. 19600608 199103 2 002



Lampiran 4:

PEDOMAN WAWANCARA

(INTERVIEW GUIDE)

1. Bagaimanakah Mekanisme Pelaksanaan kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
2. Apa Sajakah yang menjadi Obyektivitas kinerja organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
3. Apa Sajakah yang menjadi Standar Pengukuran Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
4. Bagaimanakah hasil kinerja (hasil temuan) Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
5. Apa sajakah upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
6. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?
7. Apa sajakah yang menjadi faktor penghambat Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pelayanan kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kelahiran) di Kabupaten Lamongan ?

Lampiran 5:**Wawancara Untuk Masyarakat**

1. Bagaimanakah kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan?
2. Bagaimanakah proses mekanisme Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif di Kabupaten Lamongan?

Menurut anda apa yang menjadi kendala utama dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil?



Lampiran 6:**CURRICULUM VITAE****A. Data Mahasiswa**

1. Nama : Yustisia Pradhana Arie Sandya
2. NIM : 0810310390
3. Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 14 Oktober 1989
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Alamat Asal : JL. Sunan Kalijaga No.152 Lamongan
7. HP : 08563463094

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN SUKOREJO II Lamongan, tamat pada tahun 2002
2. SMP NEGERI 1 Lamongan, tamat pada tahun 2005
3. SMA NEGERI 2 Lamongan, tamat pada tahun 2008
4. Fakultas Ilmu Administrasi (Administrasi Publik) Universitas Brawijaya Malang, masuk pada tahun 2008

