

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN

PUBLIK

**(Studi pada Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**YUNITA SUSILAWATI
NIM. 115030101111034**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

JADILAH PEREMPUAN YANG MANDIRI, PUNYA CITA-CITA,
DAN BISA DIANDALKAN”

-TERE LIYE

Maka sesungguhnya dalam setiap kesulitan ada kemudahan. Dan sesungguhnya dalam setiap kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (Q.S Al Insyirah: 5-8).

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : Yunita Susilawati

NIM : 115030101111034

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, November 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Dra. Siti Rochmah, M.Si

NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Drs. Stefanus Rani Rengu, M.AP

NIP. 19531113 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Kamis
 Tanggal : 6 Desember 2018
 Skripsi atas nama : Yunita Susilawati
 Judul : Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Dan Dinyatakan
LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

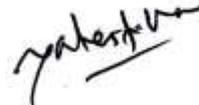



Dr. Dra. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Farida Nurani, S.Sos., M.Si
NIP. 19700721 200501 2 001

Nana Abdul Aziz, S.AP., M.AP
NIP. 19840713 201504 1 004



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 N O. 20 Tahun 2003), Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 18 November 2018

Mahasiswa



Yunita Susilawati
NIM. 115030101111034

RINGKASAN

Yunita Susilawati, 2018, **UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK** (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Dr. Dra. Siti Rochmah, M.Si, Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.,

Dalam kehidupan bernegara pelayanan public merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan. Saat ini upaya untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas kepada masyarakat telah menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi di seluruh dunia, baik organisasi swasta maupun publik. Terwujudnya pelayanan public yang baik dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kinerja pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan salah satu dinas yang melakukan praktek penyelenggaraan pelayanan public (Public Services) yang bekerja dalam bidang pengolahan data kependudukan masyarakat Kabupaten Malang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh 2 fokus penelitian yaitu (1) Upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan public tentang akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang meliputi kemampuan pemberi layanan, sarana dan prasarana, prosedur dan persyaratan pelayanan bidang akta kelahiran. (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat. Sumber data berasal dari data informan, peristiwa dan dokumen serta dari jenis data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Miles, Huberman dan Saldana (2014) melalui tahap kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa (1) upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik tentang akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang meliputi pemberi layanan, sarana dan prasarana, serta prosedur dan persyaratan pelayanan bidang akta kelahiran sudah cukup baik dengan adanya pemberian dan mengikutsertakan pegawai dalam bimtek khusus, adanya program Jebol Anduk yang dilakukan setiap hari sabtu dan minggu, pelayanan penerbitan akta kelahiran yang dapat terselesaikan dengan baik dari selesai 5 hari kerja menjadi 1 hari kerja One Day Services, tersedianya gedung baru yang lebih besar serta fasilitas yang lebih layak untuk digunakan, dengan adanya perubahan SOP pada pelayanan penerbitan akta kelahiran yang semula selesai dalam 5 hari kerja menjadi 1 hari kerja atau One Day Services. (2) Faktor pendukung dan penghambat terdiri dari (a) faktor pendukung yaitu selain dukungan dari pemerintah pusat sarana dan prasarana yang ada juga sudah baik. (b) Faktor penghambat adalah kurang optimalnya

penggunaan sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya jumlah pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Rekomendasi penting yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah diadakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan, mengikuti sosialisasi agar dapat mengetahui upaya apa yang dapat diterapkan agar pelayanan public dapat tercapai dengan maksimal serta penambahan pegawai untuk mengurangi beban kerja agar pekerjaan cepat terselesaikan dan kinerja pegawai meningkat serta pelayanan public berjalan dengan baik.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan Publik



SUMMARY

Yunita Susilawati. 2018. **EMPLOYEE PERFORMANCE IMPROVEMENT EFFORTS IN PUBLIC SERVICE** (Study at Birth Certificates Section of Population and Civil Registry Agency of Malang Regency). Dr. Dra. Siti Rochmah, Msi, Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

In the country life, public service is an important element in the aspects of life. At present the efforts to provide quality public services to the public have become major concern of various organizations throughout the world, both private and public organizations. The realization of good public services is influenced by several aspects, one of them is employee performance. Department of Population and Civil Registry of Malang Regency is one of agencies that carry out the practice of public services in the field of population data management in Malang Regency.

This research using descriptive research with qualitative approach and limited by 2 research focuses, namely (1) Efforts to improve employee performance in public services regarding birth certificate in the Population and Civil Registry Agency, Malang Regency which includes the ability of service providers, facilities and infrastructure, procedures and requirements for the services of birth certificate. (2) Supporting and inhibiting factors. Data sources come from data informants, events and documents from primary and secondary data types. Data were collected through interview, observation, and documentation techniques. Data analysis bt using Miles, Huberman and Saldana (2014) through the stage of data condensation, data presentation, and conclusion.

From the results, it can be seen that (1) efforts to improve employee performance in public services regarding birth certificate in Population and Civil Registry Agency, Malang Regency which includes service providers, facilities and infrastructure, as well as procedures and requirements for services of birth certificate section was good enough with the provision and participation of employees in special technical assistance, the presence of Jebol Anduk program that is done every Saturday and Sunday, issuance of birth certificate can be finished from previously 5 working days become 1 one working day or One Day Services, the availability of new, larger buildings and facilities that are more feasible to use, with the change in the SOP on birth certificate issuance were originally completed in 5 working days become 1 work day or One Day Services. (2) The supporting and inhibiting factors consist of : (a) supporting factors, in addition to the support from the central government, existing facilities and infrastructure are also good. (b) The inhibiting factor are the lack of optimal use of

existing facilities and infrastructure as well as the lack of numbers of employees in the Population and Civil Registry Agency of Malang Regency.

Important recommendations that can be given from this research are the holding of public education related service procedures related to civil documents, follow the socialization in order to know what efforts can be implemented so that public services can be achieved maximally as well as addition of employee to reduce the workload in order to work faster and employee performance increases and public services run well.

Keywords : Performance, Public Service



Kupersembahkan karya kecil ini.....

Untuk cahaya hidup yang senantiasa ada dalam suka maupun duka, selalu setia mendampingi (Bapak dan Ibu tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada Allah untuk putri semata wayang dalam setiap sujudnya. Untuk yang selalu mendampingi, memberi semangat, motivasi, serta dukungan (calon suami tersayang).

Terimakasih untuk semua.

Serta untuk almamater kebanggaan, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan berkah yang tak pernah berhenti, serta kekuatan fisik maupun fikir sehingga skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya., MAD Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

3. Bapak Dr. Fadillah Amin., M.AP. Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Dr. Dra. Siti Rochmah, M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang tiada hentinya memberikan masukan, ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan serta nasehat kepada penulis selama penyusunan hingga tahap akhir penyelesaian skripsi.
5. Bapak Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP selaku anggota komisi pembimbing yang tiada hentinya memberikan masukan, ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan serta nasehat kepada penulis selama penyusunan hingga tahap akhir penyelesaian skripsi.
6. Dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan bimbingan dan membantu kelancaran kegiatan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu (kadin dispenduk capil) selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian.
8. Bapak (kabid Akta Kelahiran) selaku Ketua Bidang (nama bidang) yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian.
9. Mas Suhantoro selaku koordinator (nama bidang) yang telah bersedia memberikan banyak informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi.

10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan Narasumber yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi.
11. Kedua orang tua penulis Bapak Suprpto dan Ibu Sunaiyah tercinta dan tersayang atas segala kasih sayang, doa, semangat, dorongan, bimbingan, dan nasehat yang luar biasa dan memberikan penulis dukungan baik secara moril dan materil.
12. Calon suami tersayang Hervin Abrianto yang selalu mendampingi, memberi semangat, motivasi, doa, serta dukungan dan selalu mengingatkan akan tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Seluruh keluarga besar yang selalu memberi doa, dukungan, motivasi, inspirasi dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan lancar.
14. Teman-teman FIA UB 2011, khususnya prodi Administrasi Publik terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
15. Sahabat-sahabat terbaik (Dewi, Anggun, Esty, Hesa, Devi) yang selalu berkenan saling membantu, mendukung dan mengingatkan akan tanggung jawab menyelesaikan tulisan ini.

Penulis menyadari begitu banyak kekurangan pada skripsi ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk sekarang maupun pada masa yang akan datang



Malang, November 2018

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	14
1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2. Fungsi-fungsi Administrasi Publik	15
B. Kinerja.....	16
1. Pengertian Kinerja.....	16
2. Indikator Kinerja	18
3. pengukuran Kinerja.....	20
4. faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	24
5. Upaya Peningkatan Kinerja.....	26
C. Pelayanan Publik.....	33
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	33
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	37
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	39
4. Kualitas Pelayanan Publik	43
5. Standar Pelayanan Publik.....	48

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	50
	B. Fokus Penelitian	51
	C. Lokasi dan Situs Penelitian	52
	D. Jenis dan Sumber Data	53
	E. Teknik Pengumpulan Data	54
	F. Instrumen Penelitian	56
	G. Analisis Data	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
	1. Gambaran Umum Kabupaten Malang	62
	B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	69
	a. Sejarah Dinas	69
	b. Tugas Pokok dan Fungsi	71
	c. Visi dan Misi	74
	d. Struktur Organisasi	77
	C. Penyajian Data Fokus Penelitian	87
	1. Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang	
	Akta Kelahiran	87
	a. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Layanan	87
	b. Memperbaiki Sarana dan Prasarana	93
	c. Menetapkan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Bidang	
	Akta Kelahiran	104
	2. Faktor Pendukung dan Penghambat	126
	1. Faktor Pendukung	126
	a. Dukungan Dari Pemerintah Pusat Maupun Daerah	126
	b. Sarana dan Prasarana	131
	2. Faktor Penghambat	133
	a. Kurangnya Pegawai	133
	b. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Belum Optimal	134
	D. Analisis Data dan Pembahasan	136
	1. Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang	
	Akta Kelahiran	136
	a. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Layanan	136
	b. Memperbaiki Sarana dan Prasarana	138
	c. Menetapkan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Bidang	
	Akta Kelahiran	139
	2. Faktor Pendukung dan Penghambat	142
	a. Faktor Pendukung	142
	1. Dukungan dari Pemerintah	142
	2. Sarana dan Prasarana	143
	b. Faktor Penghambat	144
	1. Kurangnya Pegawai	144
	2. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Belum Optimal	145

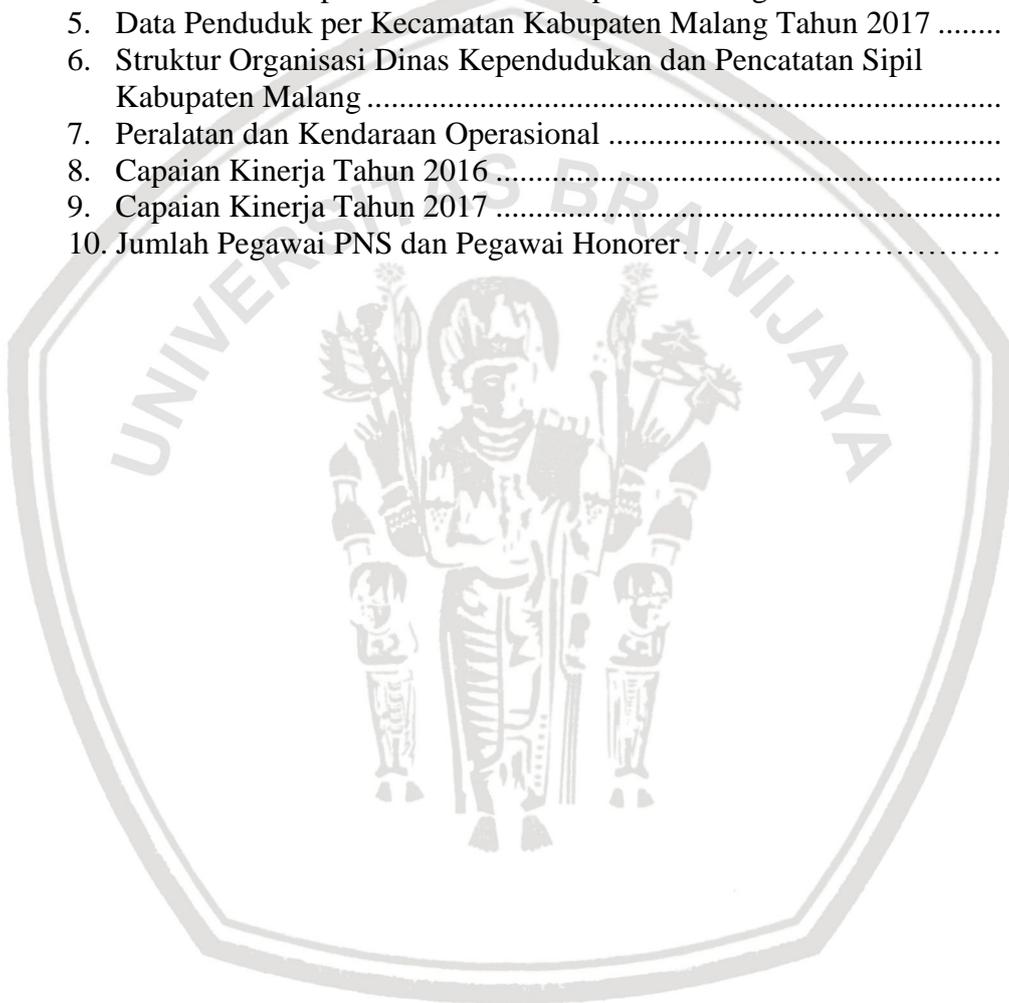
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	146
	B. Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA		150
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

TABEL

1. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2017	8
2. Tabel Pendidikan Pegawai Honorer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	66
3. Data Penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang Tahun 2015	67
4. Data Penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang Tahun 2016	68
5. Data Penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang Tahun 2017	60
6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	77
7. Peralatan dan Kendaraan Operasional	95
8. Capaian Kinerja Tahun 2016	114
9. Capaian Kinerja Tahun 2017	117
10. Jumlah Pegawai PNS dan Pegawai Honorer	134



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

1. Model Analisis Data Interaktif	61
2. Peta Kabupaten Malang	63
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	70
4. Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (tampak depan).....	71
5. Bimtek yang Diselenggarakan di Makasar	90
6. Bimtek yang Diselenggarakan di Jakarta	91
7. Pelatihan Khusus yang Diadakan Oleh Dinas Untuk Menunjang Kinerja Pegawai	92
8. Kondisi Ruang Tunggu dan Suasana Pelayanan di Gedung Lama	99
9. Ruang Kerja Kantor Lama	100
10. Kondisi Ruang Tunggu dan Kondisi Loker Pelayanan di Gedung Baru	101
11. Kondisi Gedung Baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	102
12. Kondisi Pelayanan di Gedung Baru	103
13. Masyarakat Mengambil Nomor Antrian Layanan	108
14. Masyarakat Menunggu Dipanggil Oleh Petugas di Ruang Tunggu.....	109
15. Masyarakat Maju Sesuai Dengan Nomor Antrian ke Loker Pengurusan Akta Kelahiran.....	110
16. Petugas Loker Mengecek dan Meng-Entry Berkas ke Database dan Selanjutnya Mencetak Akta Kelahiran	111
17. Tempat Pengambilan Dokumen yang Sudah Jadi.....	112
18. Loker Khusus Untuk Difable dan Ibu Hamil	113
19. Bimtek yang Diselenggarakan di Makasar.....	127
20. Bimtek yang Diselenggarakan di Jakarta.....	128
21. Jebol Anduk di Desa Tumpuk Renteng Kecamatan Turen Kabupaten Malang.....	129
22. Jebol Anduk di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.....	130
23. Jebol Anduk di Desa Sumberoto Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang.....	130
24. Play Ground yang Disediakan Untuk Masyarakat.....	131
25. AC pada Ruang Tunggu	132
26. Pelayanan Menggunakan Komputer dan Jaringan.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul

1. Foto penghargaan
2. Pedoman wawancara
3. Surat Riset
4. Surat Keterangan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
5. Susunan Nama Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
6. Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. CV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Sumber daya manusia masih menjadi sorotan utama dan tumpuhan bagi organisasi untuk tetap bertahan di era globalisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang modern tetapi kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhan. Tuntutan organisasi memperoleh dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Cita-cita luhur bangsa Indonesia tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Untuk mewujudkan cita-cita luhur ini, maka dirumuskan visi Indonesia masa depan, yaitu terwujudnya masyarakat yang religius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan Negara. Visi ini menjadi pedoman dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik pemerintah harus menetapkan sistem administrasi publik yang kooperatif dengan pelayanan publik yang lebih relevan dengan masyarakat.

Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, serta murah dan transparan.

Pada zaman sekarang ini setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok kebanyakan bergantung dengan pelayanan. Baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dari situlah dibutuhkan sebuah pelayanan yang menyeluruh. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang yang berdasar pada kenyataan melalui sebuah sistem, tata cara dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak masing-masing. Mengacu pada pemenuhan kepentingan dari hak masing-masing individu pelayanan adalah salah satu kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk bertahan hidup. Sehingga muncul

harapan, aspirasi ataupun tuntutan-tuntutan akan pelayanan yang baik serta memuaskan sekaligus sesuai dengan nilai-nilai dan juga kebutuhan masyarakat saat ini terhadap aparatur pemerintahan selaku penyedia layanan.

Menurut Kurniawan (2005: 4) Fungsi pelayanan ini di arahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Dan menurut UU No.25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan kutipan di atas dapat digambarkan arti pelayanan publik yang sebenarnya. Karakter pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat yang bersifat dinamis. Pelayanan publik harus bersifat non-diskriminatif dimana setiap warga Negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Dan fungsi pelayanan adalah untuk mempermudah bagi masyarakat agar lebih mudah mendapatkan kebutuhan pelayanan.

Sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat 2 huruf f Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi kewenangan daerah

pemerintah daerah kabupaten atau kota, salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga diperlukan upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan, dan perlu disikapi secara serius khususnya oleh pihak-pihak yang terkait dengan proses pelayanan di bidang kependudukan. Dengan adanya penyerahan sebagian wewenang tersebut, diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja. Berdasarkan paradigma tersebut aparatur pemerintah daerah khususnya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang salah satu tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kependudukan yang cepat, tepat, mudah, dan efektif serta efisien dituntut untuk memberi pelayanan prima.

Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting, karena berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pasal 27 ayat 1 tentang administrasi kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Untuk itu orang tua berkewajiban untuk mencatat kelahiran anaknya sebagai salah satu tanggung jawab orang tua terhadap anak. Pentingnya akta kelahiran juga dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari yaitu dalam mengurus hal-hal yang sifatnya administrasi yang meminta informasi mengenai orang tua, misalnya: syarat untuk sekolah, membuat identitas lain, seperti Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan, menikah dan lain-lain. Akta kelahiran adalah sebuah akta yang dikeluarkan oleh negara melalui pejabat yang berwenang yang berisi identitas

anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran adalah salah satu bukti kewarganegaraan seseorang.

Seiring dengan berjalannya waktu, sampai dengan saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan dengan permasalahan klasik yang belum terpecahkan seperti prosedur berbelit-belit, cara kerja yang belum efisien dan efektif, tidak adanya ketepatan waktu serta terbatasnya kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan yang berasal dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dituntut untuk melakukan perubahan dengan cara menciptakan kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja pegawai, sehingga permasalahan tersebut bisa teratasi.

Saat ini upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat telah menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi diseluruh dunia, baik organisasi swasta maupun publik. Tidak hanya dengan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelayanan yang baik namun harus merencanakan strategi-strategi dan upaya yang harus dilakukan untuk mencapai pelayanan yang baik. Banyak upaya yang dilakukan untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik. Keterbukaan informasi juga salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik semestinya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan tidak rumit. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka

harus ada strategi-strategi dan upaya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik didalam masyarakat. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik penyelenggara pelayanan harus bisa mewujudkan harapan-harapan masyarakat yang ingin mendapatkan suatu pelayanan yang baik, mudah, nyaman, juga murah. Maka dari itu banyak instansi-instansi yang harus merubah pelayanannya agar dapat mempermudah masyarakat dalam menerima suatu pelayanan tersebut.

Selain itu terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kinerja pegawai. Kriteria yang dipakai untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik adalah kriteria kualitas dengan cakupan frekuensi keluhan atau pujian terhadap kinerja pegawai, kesederhanaan

tingkat penyelesaian terhadap tugas, kejelasan dan kepastian, penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan.

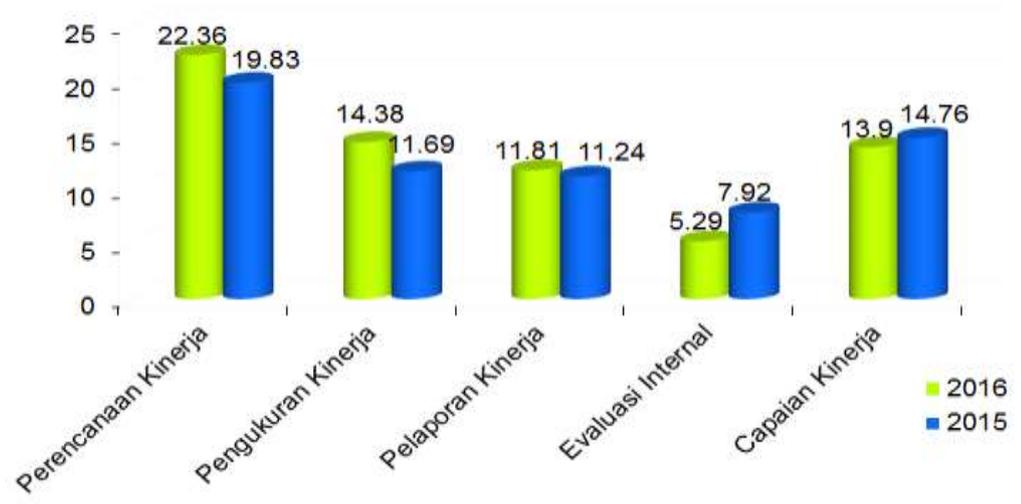
Kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*) dimana salah satu entrinya adalah hasil dari suatu pekerjaan (*thing done*), pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika (Rivai, 2005:15-17).

Selain itu kasus yang sama juga terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, Dispenduk Capil ini merupakan salah satu dinas yang bekerja dalam bidang pengelolaan data kependudukan masyarakat Kabupaten Malang. Pelayanan yang ada dalam Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kepanjen Kabupaten Malang ini meliputi KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, dan yang berhubungan dengan data kependudukan.

Berkaitan dengan tugas pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, kinerja pegawai dapat diamati dari fenomena yang ada disana bahwa kinerja yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalami perubahan dalam kinerjanya. Hal ini juga di alami oleh bidang akta kelahiran yang mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai di

bidang ini mengalami perubahan yang menyebabkan peningkatan pelayanan pegawai menjadi menurun. Hal yang membuat menurunnya pelayanan kinerja pegawai pada bidang akta kelahiran ini adalah dari kurangnya bentuk pelatihan dan bimbingan teknis terkait dengan pelayanan khususnya di bidang akta kelahiran, selain itu dari sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya pelayanan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Selain itu, dari kesesuaian antara beban kerja yang diberikan dengan hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Capaian kinerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang mengalami penurunan dari tahun 2015 ke tahun 2016. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:



Tabel 1 : Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2017

Sumber: SAKIP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang



Pada gambar grafik tersebut bisa dijelaskan bahwa capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun 2015 mencapai 14.76% sedangkan pada tahun 2016 mencapai 13.9%, jumlah tersebut membuktikan bahwa adanya penurunan terhadap kinerja para pegawai. Hal ini terlihat dari capaian kinerja yang lebih rendah daripada tahun sebelumnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja para pegawai adalah pendidikan terakhir sebagian besar pegawai masih berpendidikan SLTA. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2 : Tabel Pendidikan Pegawai Honorer Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

No.	Pendidikan Formal	Jumlah	Keterangan
1.	STRATA 1 (S1)	13	
2.	D IV	1	
3.	D III	5	
4.	D I	4	
5.	SLTA	37	
6.	SLTP	3	
7.	SD	1	
	TOTAL	64	

Sumber: Olahan Penulis

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tenaga kerja lebih banyak masih dari lulusan SLTA. tersebut jika

tidak ditanggulangi tidak menutup kemungkinan masalah tersebut akan menjadi penghambat tujuan organisasi bahkan mengarah pada kehancuran organisasi tersebut. Oleh karena itu organisasi perlu mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Dengan demikian agar kinerja pegawainya tinggi, pemberian motivasi agar pegawainya bergairah harus benar-benar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut sehingga peneliti mengambil judul penelitian tentang **”Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang akan diamati oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada di bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisa rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses serta hasil dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis berbagai faktor penghambat dan pendukung peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah sumbangsih pemikiran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang peningkatan kinerja pegawaidalam meningkatkan pelayanan publik pada instansi penyedia layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dalam pengambilan keputusan instansi untuk lebih memahami faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat dijadikan rekomendasi dalam peningkatan reputasi instansi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan yang dituangkan dalam penelitian ini terdiri dari lima pokok bahasan yang merupakan rangkaian antara satu pokok bahasan dengan pokok bahasan yang lainnya yang saling terkait satu sama lain. Dimana pembahasan yang sistematis ini digunakan untuk dapat mempermudah pembaca terhadap isi dari penulisan penelitian ini, sehingga pembaca akan dapat tetap mengetahui dan memahami urutan dari suatu sajian yang terperinci. Adapun lima pokok bahasan yang ada pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisikan latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan sistematika pembahasan terkait upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang dikutip dari berbagai buku ilmiah, jurnal, internet maupun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam

Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti mengenai upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Pencatatan Sipil. Bab ini terdiri dari jenis penelitian, focus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian berkaitan dengan rumusan masalah dan fokus yang diteliti terkait dengan Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Data yang disajikan kemudian dianalisis dan dibahas atau diinterpretasikan oleh penulis.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan. Bab ini juga terdapat saran yang merupakan rekomendasi dari peneliti tentang hal yang berhubungan dengan penelitian kepada pihak-pihak yang bersangkutan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasa rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2014:2). Secara konseptual Administrasi merupakan sarana untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kelompok. Pengertian beberapa ahli tentang administrasi, diantaranya The Liang Gie dalam Setyowati (2013:2) yaitu dalam pengertian luas, administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari penjelasan dari beberapa ahli mengenai pengertian administrasi, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Lebih lanjut tentang definisi tentang administrasi publik yaitu sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan

pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik (Henry dalam Pasolong, 2008:8). Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutik, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian (Rosenbloom dalam Pasolong, 2008:8).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan negara, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan dengan capaian yang telah dilakukan

2. Fungsi-Fungsi Administrasi Publik

Menurut Tjokroamidjoyo dalam Tjptiherijanto & Manurung (2010:112) terdapat tiga fungsi utama administrasi publik adalah formulasi/perumusan kebijakan, pengaturan/pengendalian unsur-unsur administrasi dan penggunaan dinamika administrasi yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Formulasi kebijakan

Fungsi formulasi kebijakan memiliki empat subfungsi, yaitu analisis kebijakan, perkiraan masa depan untuk menyusun langkah-langkah alternatif, penyusunan program/strategi dan pengambilan keputusan. Konsistensi formulasi kebijakan amat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan masyarakat yang sejahtera. Konsistensi tersebut mencakup konsistensi antara

waktu/generasi, antar sektor dan wilayah, antar tingkat pemerintahan dan unit pemerintahan.

b. Pengaturan/Pengendalian Unsur-Unsur Administrasi

Unsur-unsur administrasi yang perlu dikelola ialah (struktur) organisasi, keuangan, kepegawaian, dan sarana-sarana lain. Tugas administrasi adalah mendapatkan, menggunakan, mengendalikan keempat elemen administrasi tersebut diatas. Pengaturan/pengendalian unsur-unsur administrasi, tidak lain adalah pengelolaan internal administrasi publik atau dapat juga dikatakan sebagai pengelolaan kapasitas administrasi publik.

c. Penggunaan Dinamika Administrasi

Dinamika administrasi (*the dynamics of administration*) meliputi kepemimpinan, koordinasi, pengawasan, dan komunikasi. Jika pengaturan/pengendalian unsur-unsur administrasi lebih menekankan pada aspek organisasi dari administrasi publik, maka penggunaan dinamika administrasi menekankan pada aspek manajemen dari administrasi publik.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau

dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Konsep tentang kinerja telah diungkapkan oleh para ahli, Moenir (2006: 76) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu atau ukuran tertentu. Pengertian ini melihat dimensi waktu. Hasil yang dicapai dapat berasal dari seseorang atau kelompok orang, sebagaimana yang dinyatakan oleh Hasibuan (2001: 105) bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kepercayaan, pengalaman dan kesungguhan.

Widodo (2006: 78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolog (2007: 175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan pada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Di samping itu, Mahsun (2006: 25) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertian dalam *strategic planning* organisasi. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu pelaksanaan tugas-tugas yang didasarkan atas kepercayaan, pengalaman, dan kesungguhan. Dan juga suatu pelaksanaan kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi untuk mencapai kebutuhan secara efektif.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong (2007: 177) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi: (a) tahapan perencanaan, (b) tahapan pelaksanaan, (c) tahapan setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Dwiyanto (2006: 50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

- a. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
- b. Kualitas pelayanan. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi kinerja.
- c. Responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan inspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksana kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas. Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Selim dan Woodward dalam Nasucha (2004: 108) mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja antara lain:

- a. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan.

- b. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
- c. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran.
- d. Efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai.
- e. Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Menurut pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi suatu organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Gary Desiler dalam Pasolong (2007: 182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja

seseorang agar bisa berada diatas rata-rata. Elemen pokok suatu pengukuran kinerja (Mahsun 2006) antara lain:

- a. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
- b. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
- c. Mengukur tingkat ketercapaian dan sasaran-sasaran organisasi
- d. Evaluasi kinerja

Oleh karena sifat dan karakteristiknya, maka organisasi sektor publik memerlukan ukuran penilaian kinerja yang lebih luas, tidak hanya pada tingkat laba, tidak hanya efisien dan juga tidak hanya ukuran finansial. Pengukuran kinerja sektor publik menurut Mahsun (2006: 31) meliputi beberapa aspek, antara lain:

- a. Kelompok *input*, adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksana kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran
- b. Kelompok *process*, adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut
- c. Kelompok *output*, adalah sesuatu yang diharapkan langsung agar dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berwujud maupun tidak berwujud
- d. Kelompok *outcomes*, adalah segala sesuatu yang mencerminkan fungsi keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung
- e. Kelompok *benefit*, adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan kahir dan pelaksanaan kegiatan

- f. Kelompok *impact*, adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative

Kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan menurut Mangkunegara (2003: 10) adalah:

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa;
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya;
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan;
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan;
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi;
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik;
7. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya;
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan;
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan;
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (job description)

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Gary Desiler dalam Pasolong (2007:182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan standart yang ada. Sedarmayanti (2009:101) mengemukakan instrument pengukuran kinerja adalah alat yang dipakai untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi:

- a) Prestasi kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, secara kualitas dan kuantitas.
- b) Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, berupa kerjasama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.
- c) Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya, perilaku mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
- d) Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberi pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Berdasarkan beberapa aspek kinerja diatas penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugas. Untuk itu harus digunakan pengukuran kinerja dalam pelaksanaan kegiatan, program, kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan untuk mewujudkan visi misi suatu organisasi. Dari pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja yang akan dapat menentukan hasil kerja pegawai dan kinerja organisasi. Di samping itu, untuk dapat memberikan tanggung jawab sesuai kompetensi kepada pegawai untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi atau jabatan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Gibson (1996: 76) menyatakan terdapat tiga kelompok variable yang mempengaruhi kinerja dan perilaku, yaitu:

- a. Variable individu, yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan demografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja.
- b. Variable organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.
- c. Variable psikologis, yakni persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur serta kesempatan tentang pengertiannya sukar

dicapai, karena seorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya, dan keterampilan yang berbeda satu sama lainnya.

Uraian dari variable kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

a) Tanggung jawab

Adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atau keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

b) Inisiatif

Adalah prakarsa atau kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.

c) Jumlah pekerjaan

Variable ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda-beda satu sama lain dimana beberapa diantaranya lebih menarik dan menantang dibanding lainnya.

Menurut Soesilo dalam Tangkilisan (2005: 180-181) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah:

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
- b. Kebijakan pengelola berupa visi dan misi organisasi.

- c. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggara organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

5. Upaya Peningkatan Kinerja

Upaya peningkatan kinerja sangat penting dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Upaya ini telah mengacu pada Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 21 Bagian Kesatu mengenai Hak PNS yaitu:

- a) Gaji, Tunjangan dan Fasilitas
- b) Cuti
- c) Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua
- d) Pengembangan Kompetensi.

Dalam hal ini tentang hak PNS sesuai dengan poin kelima yaitu pengembangan kompetensi. Pengembangan ini dilakukan dengan pengembangan Sumberdaya Manusia, Motivasi, Sarana dan Prasarana memadai.

Menurut Hasibuan (2007:69) mendefinisikan tentang pengembangan pegawai sebagai berikut: Pengembangan adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai kebutuhan

pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan (Diklat). Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Hasibuan (2007:72-73) mengelompokkan jenis pengembangan menjadi dua yaitu :

- a) Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literature yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Hal ini menunjukkan karyawan tersebut memiliki keinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya.
- b) Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Hal ini dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini atau dimasa yang akan datang, yang sifatnya non karir atau peningkatan karir seorang karyawan.

Menurut S.Pamuji (1985:57) mengemukakan pengertian pengembangan sebagai berikut:”Pengembangan adalah merupakan pembaharuan yaitu melakukan usaha-usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih sesuai dan cocok dengan kebutuhan, menjadi lebih baik dan bermanfaat”.

Awaloedin (1993:94) berpendapat bahwa: Pengembangan sumber daya manusia dalam arti luas adalah seluruh proses pembinaan untuk meningkatkan kualitas serta taraf hidup manusia dari suatu negara, sedangkan dalam arti sempit pengembangan sumber daya manusia adalah peningkatan pendidikan dan pelatihan atau usaha menambah pengetahuan dan keterampilan.

Tujuan dari pengembangan adalah untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas kerja pegawai baik masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang, jadi istilah pengembangan pada dasarnya mengandung pengertian upaya organisasi dan manajemen secara berencana, bertahap, dan berkelanjutan guna memberikan informasi keadaan pegawai tentang cara dan sikap serta perilaku untuk bekerja lebih dari keadaan sebelum mereka dikembangkan.

Berikut merupakan konsep pengembangan pegawai:

1) Pendidikan

Salah satu metode pengembangan pegawai adalah pendidikan. Siagian (1991:79) menyatakan bahwa “pendidikan sebagai keseluruhan proses, teknik dan metode belajar mengajar dalam mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya”. Adapun tujuan pendidikan menurut Kaho (2002:71-72) sebagai berikut:

- a) Dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam tentang bidang yang dipilih atau dipelajari seseorang.

- b) Melatih manusia untuk berfikir secara rasional dan menggunakan kecerdasan kearah yang tepat, melatih manusia menggunakan akalunya dalam kehidupan sehari-hari baik dalam berfikir, menyatakan pendapat maupun bertindak.
- c) Memberikan kemampuan dan keterampilan kepada manusia untuk merumuskan pikiran, pendapat yang hendak disampaikan kepada orang lain secara logis dan sistematis sehingga mudah dimengerti.

2) Pelatihan

Pelatihan diberikan kepada pegawai upaya meningkatkan keterampilannya. Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seorang individu (Sinammora, 2004). Dengan adanya pelatihan sebagai bagian pengembangan pegawai, maka organisasi dapat meningkatkan hasil-hasil kerja karyawan (pegawai) guna peningkatan produktivitas karyawan. Selanjutnya Stoner (1989:21) menguraikan bahwa “keterampilan konseptual adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasi dan memadukan semua kepentingan dan kegiatan organisasi”. Kemampuan ini mendukung aparat untuk mampu memandang organisasi secara keseluruhan dan memahami masalah yang dihadapi. Dengan kemampuan ini, aparat dapat melakukan perencanaan kerja dengan memperhitungkan kemampuan-kemampuan organisasi serta tujuan

hendak dicapai. Hubungan kerja sosial aparat sangat mendukung kondisi kerja suatu organisasi.

3) Bimtek (Bimbingan Teknis)

Bimtek (bimbingan teknis) ialah suatu kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan bantuan yang pada umumnya berupa nasehat dan tuntunan untuk menyelesaikan persoalan/masalah yang bersifat teknis.

Tujuan Bimtek adalah untuk menyelesaikan masalah/kasus yang terjadi dan dihadapi oleh para pegawai/pejabat sehingga penyelesaiannya dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai contoh Bimtek Administrasi kepegawaian. Mengingat diperlukannya SDM yang mampu menunjang kelancaran dalam kegiatan organisasi dalam suatu institusi maupun lembaga pemerintah, khususnya dalam bidang kepegawaian secara benar sehingga penempatan personil sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuannya.

Administrasi kepegawaian pada hakikatnya melakukan dua fungsi yaitu fungsi manajerial, dan fungsi operatif (teknis) fungsi manajerial berkaitan dengan pekerjaan pikiran atau menggunakan pikiran (mental) meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pegawai. Sedangkan fungsi operatif (teknis) berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan fisik, meliputi pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemensiunan pegawai. Oleh karena itu sangatlah penting diadakannya

Bimtek, sehingga dengan diadakannya kegiatan ini ditujukan agar terdapat SDM yang mampu menunjang kelancaran dalam kegiatan organisasi dalam suatu institusi maupun lembaga pemerintah khususnya kepegawaian.

Selain dari pelatihan, pendidikan, dan bimtek sarana dan prasarana juga salah satu upaya peningkatan kinerja. Djoyowiriono (2005:24) menyatakan bahwa “fasilitas/sarana adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Manajemen sarana dan prasarana merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan tersedianya manajemen sarana dan prasarana sebagai bentuk pengelolaan aktivitas sebagai penunjang kerja yang lengkap maka pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Dampak yang timbul dari kondisi tersebut yaitu kinerja pegawai akan lebih optimal dan tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Manajemen sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang berdampak pada kinerja lembaga. Sistem penyelenggaraan pemerintah secara menyeluruh telah mengalami perubahan baik dipusat maupun di daerah dengan berbasis kinerja, tingkat capaian yang berbasis pada kinerja serta pelayanan yang prima, untuk mencapai keberhasilan kinerja yang baik pegawai pemerintah diharapkan mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggungjawabnya. Keberhasilan tingkat pencapaian kinerja lembaga tidak terlepas dari dukungan ketersediaan sarana dan

prasarana yang memadai, sehingga keberadaannya menjadi penting disetiap tingkatan kelembagaan.

Suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya dalam rangka mencapai tujuan memerlukan perencanaan sarana dan prasarana yang tepat. Seperti yang dikemukakan oleh Riva'I (2004:35) yang menjelaskan bahwa:

“tanpa didukung pegawai yang bekerja dengan baik dari segi kuantitatif, kualitatif, strategi dan operasionalnya, maka lembaga itu tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, mengembangkan dan memajukan lembaga tersebut kemasa yang akan datang”.

Oleh karena itu diperlukan adanya proses manajemen sarana dan prasarana agar lebih menjamin bahwa lembaga ini telah tersedia sarana dan prasarana yang cukup sesuai kebutuhan untuk mendukung berbagai kegiatan, fungsi dan tugas sesuai, cepat, tepat, dan bermanfaat. Perencanaan sarana dan prasarana merupakan proses manajemen dalam menentukan bagaimana menentukan langkah-langkah penyuluhan yang diinginkan dimasa depan, sedangkan sarana dan prasarana adalah seperangkat mesin pendorong dan motivasi yang diperlukan untuk melakukan semua proses dalam melakukan seluruh aktivitas lembaga. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2006 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja pasal 3 yang menjelaskan tentang penataan sarana dan prasarana kerja, antara lain:

- a) Kelancaran proses pekerjaan.
- b) Kelancaran hubungan kerja intern dan ekstern antar pejabat/pegawai.
- c) Memudahkan komunikasi.
- d) Kelancaran tugas pengawasan dan pengamanan.

- e) Memudahkan pengamanan arsip dan dokumentasi.

Oleh banyaknya kebutuhan sarana dan prasarana maka pengelolaan yang baik, efektif dan efisien mutlak diperlukan mulai dari perencanaan, pengadaan hingga penghapusan. Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah agar semua kegiatan kantor yang berhubungan dengan perbekalan kantor baik yang bersifat administrative maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien.

Manajemen sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kinerja pegawai, ini disebabkan karena seorang pegawai akan mampu bekerja dengan optimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Adapun dalam pelaksanaan pencapaian kinerja yang optimal, maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang habis pakai maupun barang inventaris kantor (perlengkapan kantor), dengan adanya sarana dan prasarana yang lebih memadai dapat menunjang seluruh aktivitas-aktivitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/ cara melayani, servis/ jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadaminto, 1995: 571). Dari uraian tersebut, maka

pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara itu, publik dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat dan Negara. Kata publik didalam Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana mendefinisikan publik sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Sinambela 2007: 5).

Sementara menurut pendapat lain mengenai pengertian pelayanan publik yang diutarakan oleh Ratminto (2007: 4-5) yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diperjelas pada UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Menurut keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan publik diartikan sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani orang lain yang memperoleh imbalan uang atau jasa sebagai kemudahan yang memberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting pegawai pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pelayanan merupakan cara memberikan bantuan atau sesuatu kepada seseorang atau orang lain dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-

baiknya agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya dan biasanya terkait dengan bidang kehidupan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun institusional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998: 12) bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Namun, tidak berarti pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus apa yang diperlukan publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh publik. Dalam pelayanan publik pemenuhan dan pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu tuntutan yang harus dilakukan oleh penyedia pelayanan karena kualitas pelayanan sangat diutamakan sebab mempunyai pengaruh besar bagi kelangsungan hidup organisasi.

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk membantu memberi manfaat atau kebutuhann pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat.Dan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Jadi dalam hal pelayanan, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Beberapa jenis pelayanan yang disediakan pemerintah menurut Pasalong (2007: 129) antara lain:

- a) Pelayanan Administratif, jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya saja sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Seperti pelayanan KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, SIM, Pajak, Imb, Sertifikat tanah, dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan Barang, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau

dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya, Misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan telepon.

- c) Pelayanan Jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarananya serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produs akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, perbankan, jasa pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004: 185) adalah:

- a) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Penyediaan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi local.

- d) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pelayanan yang ada merupakan suatu jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah maupun lembaga untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan dapat diberikan kepada masyarakat dan akan menghasilkan sebuah pelayanan yang diharapkan.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam menjalankan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan maka pemerintah harus dapat memprioritaskan prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik.

Menurut Moenir (2008: 41) pelayanan publik yang secara umum dapat didambakan adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutan, sindiran atau dengan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasa dinas atau untuk kesejahteraan.

- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Keempat hal diatas yang menjadi keinginan setiap masyarakat dalam berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Menurut Moenir (2008: 45) apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

- a) Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.
- c) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap, dan disiplin.
- d) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan tiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.

- e) Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan Ipoleksosbud (ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Menurut Kep Menpan No. 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa tiap-tiap pelayanan publik harus mengedepankan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijelaskan.

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

c. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

d. Keamanan

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

e. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kecakapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

g. Kemudahan Akses

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

h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

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

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya kualitas merupakan kata yang mempunyai arti yang relative karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Apabila persyaratan itu terpenuhi suatu hal terhadap persyaratan. Apabila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas suatu yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008: 132) adalah:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
- b) Kecocokan pemakaian
- c) Perbaikan atau penyempurna keberlanjutan
- d) Bebas dari kerusakan
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Zeithaml dkk dalam Pasolong (2008: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Tangibles*: kualitas berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Menurut Ibrahim (2008: 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability* dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Menurut Hardiyansyah (2011: 42) evaluasi berasal dari pengguna pelayanan. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan dan Hardiyansyah (2011: 42) dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik merupakan produk dari organisasi publik. Oleh karena itu dengan adanya produk yang berkualitas menjadi tuntutan bagi pemberi pelayanan. Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (Hardiyansyah 2011: 47-48) memasukkan dimensi waktu menggunakan ukuran pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat organisasi publik. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari:

1. Produksi, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu, adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan clients.
3. Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input).
4. Fleksibilitas, adalah urusan yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.

5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetensi dengan organisasi lain yang sejenis.
7. Pengembangan, adalah dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui inventasi sumber daya.
8. Kelangsungan hidup, adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi segala perubahan.

Sementara itu, Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Hardiyansyah (2011: 48) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
(a) prosedur/ tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/ tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan eterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, (b) dicegah adanya penanggulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah yang terkait.
6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mencakup/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi: (a) jumlah warga / masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak; (b) lamanya waktu pemberian pelayanan

masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata); (c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat; (d) frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/ instansi pelayanan pelayanan yang bersangkutan.

5. Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan politik setidaknya harus memiliki standar pelayanan, hal ini bertujuan agar adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sementara bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Menurut Hardiyansyah (2011: 28), standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Dari penjelasan diatas, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis, atau karakteristik layanan yang diselenggarakan, standar pelayanan tersebut juga harus memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan yang ada. Menurut Hardiyansyah (2011: 28) menyatakan bahwa perumusan yang penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk apaat Birokrasi) untuk menapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/
Kep/ M.PAN/ 7/ 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian, penggunaan metode penelitian merupakan suatu langkah yang harus ditempuh. Sesuai dengan permasalahan yang ada, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengertian kualitatif menurut Sugiono (2013: 9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Kualitatif menurut (Denzin dan Lincoln 1987) dalam Moeloeng (2008: 5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Pengertian deskriptif menurut Moeloeng (2009: 11) adalah sebagai berikut:

“Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi.

catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian, penelitian menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.”

Sehingga dari pengertian-pengertian tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang lebih berorientasi pada makna, penalaran dan definisi dari sebuah keadaan tertentu. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini, peneliti dituntut untuk melakukan penelitian pada kejadian yang terjadi dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat fenomena secara nyata. Penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada proses daripada hasil, tujuannya agar hubungan antara bagian yang sedang diteliti jelas. Dalam metode penelitian ini juga menggambarkan kondisi penelitian secara nyata tentang obyek yang diteliti kemudian menguraikan dan menarik kesimpulan dalam bentuk tulisan.

Sesuai dengan penjelasan mengenai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang sudah dijabarkan diatas, penulis akan mendeskripsikan dan menganalisa mengenai Peningkatan Kinerja Pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moeloeng (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. Upaya Peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik bidang akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Malang, yang meliputi:
 1. Meningkatkan kemampuan pemberi layanan
 2. Memperbaiki Sarana dan Prasarana
 3. Menetapkan Prosedur dan persyaratan pelayanan bidang akta kelahiran
2. Faktor penghambat dan pendukung yang berpengaruh terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik bidang akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Malang, yang meliputi:
 1. Faktor Pendukung
 2. Faktor penghambat.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak atau tempat peneliti menuangkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Lokasi penelitian berhubungan dengan keseluruhan wilayah/ daerah tempat fenomena atau peristiwa dapat ditangkap. Lokasi yang dijadikan penelitian ini adalah Kabupaten Malang,

Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian dikarenakan peneliti melihat kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil .

Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat untuk memperoleh data atau informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang ingin diteliti. Dengan demikian, dalam penelitian ini situs penelitiannya adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang bertempat di Jl. Trunojoyo No. 4 Kedungpedaringan Kepanjen Kabupaten Malang dikarenakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan setelah adanya upaya yang dilakukan seperti meningkatkan kemampuan pemberi layanan, memperbaiki sarana dan prasarana, dan menetapkan prosedur dan persyaratan pelayanan bidang akta kelahiran.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, terdapat dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2011:225) yang menyebutkan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dan sekunder dari penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang di amati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video atau *audiotapes*, pengambilan foto atau film (Moeloeng, 2004). Data primer harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang material original yang mana data sekunder juga disebut "*second hand information*" (Silalahi, 2009:291). Dengan kata lain data sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari dokumen, catatan, laporan serta arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian yang diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam melaksanakan suatu penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2011:224) yang

menyatakan bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan”. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan/ Observasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi atau data yang berguna untuk menjelaskan dan menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif pasif, peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut. Partisipatif pasif dipilih dalam penelitian ini karena observasi partisipatif pasif, data yang diperoleh akan lebih alamiah dan apa adanya, tanpa adanya campur tangan pihak lain.

2. Wawancara/ Interview

Wawancara atau *interview* merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam pengumpulan data melalui wawancara beberapa pertanyaan akan diajukan kepada informan, sehingga mendapatkan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Moleong (2009:186) yang menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan

terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang di wawancarai dengan susunan pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian sehingga kegiatan peneliti dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa:

1. Peneliti sendiri

Yaitu peneliti sebagai instrumen pengamat yang melakukan pengamatan yang sudah menjadi fokus penelitian, mencatat fenomena obyek yang terjadi dengan bekal pengetahuan serta penguasaan terhadap permasalahan yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013:222) *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas penemuannya.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Yakni pedoman dalam melakukan wawancara yang dapat berupa daftar pertanyaan yang akan ditujukan ke informan untuk memperoleh data yang sesuai dengan apa yang menjadi fokus penelitian.

3. Buku catatan lapangan (*field note*)

Catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan wawancara atau melihat fenomena tertentu dalam lapangan.

Dari ketiga instrumen diatas akan saling mempengaruhi, tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah peneliti sendiri sebagai instrument kunci dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan kegiatan analisis data analisis data. Analisis data penelitian kualitatif sangat tergantung pada peneliti sendiri. Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013:244). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis data kualitatif. Sehingga hasil dari analisis penelitian ini nantinya akan banyak berupa kata-kata, dan tidak menutup kemungkinan adanya angka, tabel dan grafik untuk membantu memberikan penjelasan dari hasil penelitian. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:8).

Dalam melakukan analisis data kualitatif, menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:8) mengungkapkan bahwa “*We see analysis as three concurrent flows of activity: (1) data condensation, (2) data display, and (3) conclusion drawing/ verification*”, maksudnya adalah analisis data terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Alur analisa data dengan pendekatan Miles, Huberman dan Saldana (2004:8-10) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data condensation

Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and/or transforming the data that appear in the full corpus (body) of written-up field notes, interview transcripts, documents, and other empirical materials. By condensing, we're making data stronger.

2. Data display

The second major flow of analysis activity is data display. Generically, a display is an organized, compressed assembly of information that allows conclusion drawing and action. In daily life, displays vary from gasoline gauges to newspapers or facebook status update. Looking at display help us understand what is happening and to do something-either analyze further or take action-based in that understanding.

3. Conclusion drawing and verification

The third stream of analysis activity is conclusion drawing and verification. From the start of data collection, the qualitative analyst interprets what things mean by noting patterns, explanations, casual flows, and propositions. The competent researchers hold a these conclusions lightly, maintaining openness and skepticism, but the conclusions are still there, vague at first, then increasingly explicit and grounded. "Final" conclusions ay not appear until data collection is over, depending on the size of the corpus of field notes; the coding, storage, and retrieval methods used; the sophistication of the researcher; and any necessary deadlines to be met.

Analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci yang meliputi proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, peringkasan, dan pengubahan data yang bersumber dari kumpulan catatan, interview, dokumen, dan sumber data empiris lainnya. Dengan cara penyerhanaan, kita membuat data yang kita peroleh lebih kuat dan akurat. Data dan laporan lapangan kemudian disederhanakan, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Pada tahap ini setelah data dipilah kemudian

disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar member kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

2. Penyajian data (*Data Display*)

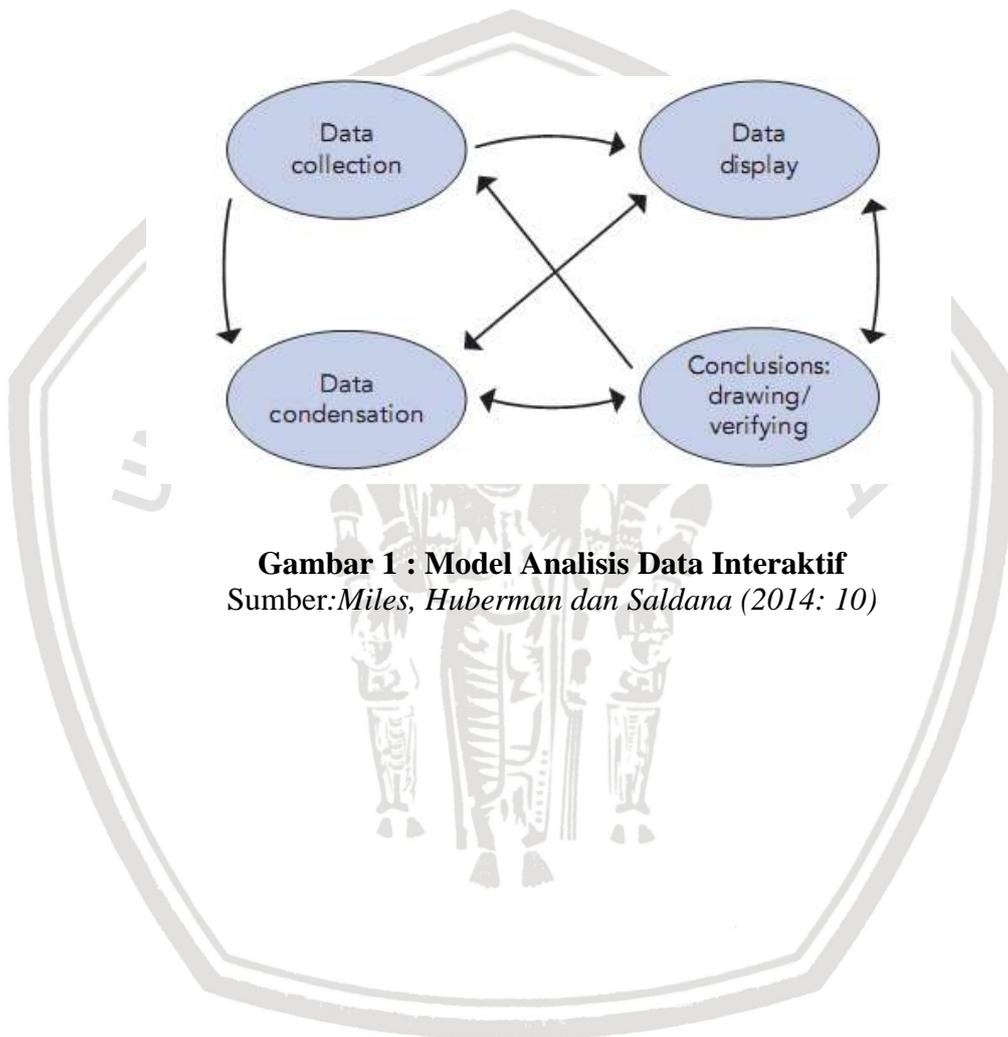
Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut keudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data kondensasi.

3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, penjelasan-penjelasan serta alur sebab akibat dan kemudian dituangkan dalam bentuk kesimpulan. Kesimpulan juga merupakan pembuktian sebagai proses analitis. Pembuktian tersebut bisa saja sesingkat ide yang lewat hanya beberapa detik saja dalam pikiran saat sedang menulis, bisa juga datang dari ingatan tentang catatan lapangan, bisa sepenuhnya dan terperinci, dengan argumen yang panjang dan beberapa tinjauan dikembangkan kembali atau dengan usaha yang lebih luas mencari berbagai

macam informasi kemudian menyalin penemuantersebut kedalam kumpulan data yang lain.

Gambar model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1 : Model Analisis Data Interaktif
Sumber: *Miles, Huberman dan Saldana (2014: 10)*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

Dari letak geografis dapat diketahui bahwa, Kabupaten Malang terletak pada posisi 112° 17' 10" sampai dengan 122° 57' 00" Bujur Timur, dan antar 7° 44' 55" sampai dengan 8° 26' 36" Lintang Selatan. Sebagai kawasan di bagian selatan Propinsi Jawa Timur, Kabupaten Malang sejak dulu dikenal sebagai daerah pegunungan dan perbukitan yang berhawa sejuk dan subur. Tetapi predikat sebagai kota sejuk nampaknya sudah banyak berubah, sebab disiang hari hari di pusat-pusat kota udara mulai menyengat, karena proses pemanasan global dari asap kendaraan bermotor dan berkurangnya hutan serta "open space" di wilayah ini. Menurut Stasiun Klimatologi-Karangploso-Kabupaten Malang; tahun 2004, suhu udara maksimum rata-rata di wilayah ini mencapai 32,4 °C ; terjadi pada bulan April, dan suhu terendah rata-rata mencapai 14,4 °C terjadi pada bulan-bulan Juni.

Luas wilayah Kabupaten Malang menurut data tahun 2005 adalah 3.347,8 km² dengan topografi bukit kapur di bagian selatan yang sebagian besar relatif kurang subur, berbatasan dengan Samudera Indonesia, dan perbukitan di bagian utara yang relatif lebih subur. Daerah-daerah yang sangat subur dengan pengairan

yang baik dan teratur terdapat di bagian utara, tengah dan bagian timur Kabupaten Malang. Dibandingkan dengan 37 Kabupaten atau Kota yang ada di wilayah Propinsi Jawa Timur, Kabupaten Malang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah terbesar ke dua setelah Kabupaten Banyuwangi.



Gambar 2 : Peta Kabupaten Malang

Sumber: www.malangkab.go.id 2018

Dari luas wilayah sebesar itu, lebih dari 50% di antaranya (152.126 Ha) telah dimanfaatkan untuk lahan pertanian, baik sawah (46.433 Ha) tegalan (91,300 Ha) maupun untuk perkebunan (14.393 Ha). Sisanya, (46.477 Ha) diperuntukkan

bagi pemukiman pendudukan atau hanya sekitar 13,68% dari seluruh luas Kabupaten Malang (Kabupaten Malang Dalam Angka, 2005:2-4). Curah hujan, berdasarkan data tahun 2004, tertinggi terjadi pada bulan November yakni 298 mm dengan 23 hari hujan terutama untuk Kecamatan-kecamatan Dampit, dan Ampelgading, sementara curah hujan terendah terjadi pada bulan-bulan Mei, Juni dan Juli, yaitu hanya mencapai 8 – 15 mm; dengan 1 hingga 9 hari hujan. Bahkan untuk wilayah selatan sama sekali tidak ada hujan pada bulan-bulan tersebut.

Batas administratif wilayah, Kabupaten Malang terbagi ke dalam 33 Kecamatan, 377 desa dan 12 krlurahan; dengan 2.953 RW dan 14.665 RT. Berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri No.8 Tahun 1996 tentang Juklak Kepmendagri 25 Tahun 1996, klasifikasi desa atau kelurahan di Kabupaten ini sudah berada pada tingkat swadaya sebanyak 295 desa atau kelurahan dan tingkat swakarsa sebanyak 94 satu wilayah yakni Kecamatan Kepanjen, mencapai 2.019 orang per km². Kenyataan ini sangat mudah dipahami, sebab Kecamatan Kepanjen, disamping sebagai daerah antipode bagi Kabupaten Blitar, juga merupakan pusat kegiatan ekonomi dan pusat pemerintahan Kabupaten Malang. Kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk paling rendah adalah kecamatan Donomulyo yakni hanya sebesar 338 orang per km². Kecamatan lain yang memiliki tingkat kepadatan penduduk di atas 1000 orang per km²; terdapat di kecamatan-kecamatan; Turen dengan 1.646 orang per km²; Kecamatan Pakis dengan 1.946 orang per km²; kemudian kecamatan Pakisaji dengan kepadatan 1.837 orang per km²; kecamatan Pagelaran dengan 1.335 orang per km² dan kecamatan lainnya.

Daerah-daerah kecamatan dengan kepadatan penduduk di bawah 500 orang per km, sebagian besar berada di tengah dan selatan Kabupaten Malang meliputi: kecamatan Pagak, (488 orang/km²); kecamatan Bantur (411 orang/km²); kecamatan Gedangan (378 orang/km²); Sumbermanjing (364 orang/km²); Tirtoyudo (403 orang/km²); kecamatan Pujon dan Ngantang masing-masing 459 dan 362 orang/km² (BPS: Kabupaten Malang Dalam Angka, 2005 : 44) gambaran tentang distribusi penduduk Kabupaten Malang per kecamatan dan tingkat kepadatannya.

Utara : Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Mojokerto

Timur : Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang

Barat : Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri

Selatan : Samudra Hindia

Fisik geografis geologi kabupaten daerah tingkat II Malang merupakan daerah dataran tinggi, wilayah ini dipagari oleh :

Utara : Gunung Anjasmoro (2.277m) dan Gunung Arjuno
(3.399 m)

Timur : Gunung Bromo (2.392 m) dan Gunung Semeru (3.676 m)

Barat : Gunung Kelud (1.731 m)

Selatan : Pegunungan Kapur (650 m) dan Gunung Kawi (2.625 m)

DATA PENDUDUK PER KECAMATAN BULAN DESEMBER 2015					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG					
NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2	3	4	5	6
TOTAL	35.07	KABUPATEN MALANG	1,305,267	1,276,404	2,581,671
1	35.07.01	DONOMULYO	34,816	33,978	68,794
2	35.07.02	PAGAK	25,642	25,566	51,208
3	35.07.03	BANTUR	36,819	37,327	74,146
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	50,109	49,230	99,339
5	35.07.05	DAMPIT	63,973	63,530	127,503
6	35.07.06	AMPELGADING	30,043	29,657	59,700
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	47,886	45,923	93,809
8	35.07.08	WAJAK	42,925	41,995	84,920
9	35.07.09	TUREN	60,559	59,286	119,845
10	35.07.10	GONDANGLEGI	45,483	46,049	91,532
11	35.07.11	KALIPARE	36,008	35,710	71,718
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	29,733	29,353	59,086
13	35.07.13	KEPANJEN	54,803	54,011	108,814
14	35.07.14	BULULAWANG	33,979	33,758	67,737
15	35.07.15	TAJINAN	26,915	26,065	52,980
16	35.07.16	TUMPANG	37,348	36,264	73,612
17	35.07.17	JABUNG	34,899	32,998	67,897
18	35.07.18	PAKIS	69,200	66,751	135,951
19	35.07.19	PAKISAJI	43,731	42,377	86,108
20	35.07.20	NGAJUM	25,886	25,199	51,085
21	35.07.21	WAGIR	42,551	40,529	83,080
22	35.07.22	DAU	31,825	31,000	62,825
23	35.07.23	KARANGPLOSO	38,353	37,047	75,400
24	35.07.24	SINGOSARI	84,039	81,239	165,278
25	35.07.25	LAWANG	53,886	53,604	107,490
26	35.07.26	PUJON	33,982	32,126	66,108
27	35.07.27	NGANTANG	30,038	28,748	58,786
28	35.07.28	KASEMBON	16,481	15,470	31,951
29	35.07.29	GEDANGAN	27,151	26,844	53,995
30	35.07.30	TIRTOYUDO	32,563	31,814	64,377
31	35.07.31	KROMENGAN	21,507	21,205	42,712
32	35.07.32	WONOSARI	24,173	23,524	47,697
33	35.07.33	PAGELARAN	37,961	38,227	76,188

Tabel 3 : Data penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang tahun 2015

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

DATA PENDUDUK PER KECAMATAN BULAN DESEMBER 2016					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG					
NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2	3	4	5	6
TOTAL	35.07	KABUPATEN MALANG	1,365,806	1,339,589	2,705,395
1	35.07.01	DONOMULYO	36,166	35,420	71,586
2	35.07.02	PAGAK	26,637	26,660	53,297
3	35.07.03	BANTUR	38,891	39,576	78,467
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	52,505	51,701	104,206
5	35.07.05	DAMPIT	66,953	66,786	133,739
6	35.07.06	AMPELGADING	31,098	30,687	61,785
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	49,781	47,923	97,704
8	35.07.08	WAJAK	44,746	43,857	88,603
9	35.07.09	TUREN	63,086	61,950	125,036
10	35.07.10	GONDANGLEGI	47,549	48,134	95,683
11	35.07.11	KALIPARE	37,236	37,022	74,258
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	31,033	30,815	61,848
13	35.07.13	KEPANJEN	56,976	56,357	113,333
14	35.07.14	BULULAWANG	35,956	35,813	71,769
15	35.07.15	TAJINAN	28,448	27,623	56,071
16	35.07.16	TUMPANG	39,290	38,122	77,412
17	35.07.17	JABUNG	36,789	34,804	71,593
18	35.07.18	PAKIS	73,039	70,685	143,724
19	35.07.19	PAKISAJI	45,714	44,446	90,160
20	35.07.20	NGAJUM	27,291	26,796	54,087
21	35.07.21	WAGIR	44,425	42,406	86,831
22	35.07.22	DAU	33,532	32,819	66,351
23	35.07.23	KARANGPLOSO	40,450	39,216	79,666
24	35.07.24	SINGOSARI	87,970	85,267	173,237
25	35.07.25	LAWANG	56,138	55,871	112,009
26	35.07.26	PUJON	35,125	33,222	68,347
27	35.07.27	NGANTANG	31,003	29,797	60,800
28	35.07.28	KASEMBON	17,013	16,038	33,051
29	35.07.29	GEDANGAN	29,216	29,027	58,243
30	35.07.30	TIRTOYUDO	34,509	33,860	68,369
31	35.07.31	KROMENGAN	22,436	22,192	44,628
32	35.07.32	WONOSARI	25,055	24,530	49,585
33	35.07.33	PAGELARAN	39,750	40,167	79,917

Tabel 4 : Data penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang tahun 2016

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

DATA PENDUDUK PER KECAMATAN BULAN DESEMBER 2017					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG					
NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2	3	4	5	6
TOTAL	35.07	KABUPATEN MALANG	1,403,364	1,379,376	2,782,740
1	35.07.01	DONOMULYO	36,892	36,301	73,193
2	35.07.02	PAGAK	27,339	27,448	54,787
3	35.07.03	BANTUR	40,296	41,053	81,349
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	54,086	53,457	107,543
5	35.07.05	DAMPIT	68,589	68,609	137,198
6	35.07.06	AMPELGADING	31,839	31,395	63,234
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	51,244	49,423	100,667
8	35.07.08	WAJAK	46,270	45,303	91,573
9	35.07.09	TUREN	64,600	63,623	128,223
10	35.07.10	GONDANGLEGI	48,894	49,578	98,472
11	35.07.11	KALIPARE	38,021	37,904	75,925
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	31,795	31,693	63,488
13	35.07.13	KEPANJEN	58,461	57,757	116,218
14	35.07.14	BULULAWANG	36,781	36,626	73,407
15	35.07.15	TAJINAN	29,213	28,406	57,619
16	35.07.16	TUMPANG	40,456	39,329	79,785
17	35.07.17	JABUNG	38,418	36,414	74,832
18	35.07.18	PAKIS	74,971	72,764	147,735
19	35.07.19	PAKISAJI	47,086	45,933	93,019
20	35.07.20	NGAJUM	28,072	27,661	55,733
21	35.07.21	WAGIR	45,840	43,849	89,689
22	35.07.22	DAU	34,366	33,650	68,016
23	35.07.23	KARANGPLOSO	41,594	40,447	82,041
24	35.07.24	SINGOSARI	90,499	87,936	178,435
25	35.07.25	LAWANG	57,607	57,579	115,186
26	35.07.26	PUJON	36,164	34,304	70,468
27	35.07.27	NGANTANG	31,586	30,416	62,002
28	35.07.28	KASEMBON	17,447	16,450	33,897
29	35.07.29	GEDANGAN	30,340	30,174	60,514
30	35.07.30	TIRTOYUDO	35,595	34,937	70,532
31	35.07.31	KROMENGAN	22,904	22,771	45,675
32	35.07.32	WONOSARI	25,395	24,944	50,339
33	35.07.33	PAGELARAN	40,704	41,242	81,946

Tabel 5 : Data penduduk per Kecamatan Kabupaten Malang tahun 2017

Sumber : Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dari gambar diatas dapat dilihat jumlah pendudukan Kabupaten Malang dari tahun 2015 jumlah penduduk Kabupaten Malang terhitung 2.581.671 orang yang terdiri dari laki-laki 1.305.267 orang dan perempuan 1.276.404. Tahun 2016 jumlah penduduk terhitung 2.705.395 orang yang terdiri laki-laki 1.365.806 orang dan perempuan 1.339.589. Dan yang terakhir tahun 2017 jumlah penduduk terhitung 2.782.740 yang terdiri laki-laki 1.403.364 orang dan perempuan 1.379.376 orang. Dari hasil jumlah penduduk dari tahun 2015 sampai 2017 dapat dilihat mengalami peningkatan setiap tahunnya dan tahun terbanyak adalah tahun 2017 yang mana jumlah penduduk tahun 2017 mengalami peningkatan yang cukup besar yaitu 2.782.740 orang.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

a. Sejarah Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan unsur pelaksana otonomi Daerah Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



Gambar 3 : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan Tipe A dan melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Gambar 4 : Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (tampak depan)

Sumber: dokumentasi Pribadi

b. Tugas Pokok dan Fungsi

a) Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan.

b) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
5. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
6. Perumusan dan kebijakan teknis bidang kependudukan dan Pencatatan sipil;
7. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
8. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

10. Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang pencatatan sipil;
11. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
12. Pembinaan UPT;
13. Pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan;
14. Pengkoordinasian intergrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan kerjasama, inivasi serta penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan pemerintah daerah;
15. Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil;
16. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemeerintah dan lembaga lainnya;
17. Koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
18. Pelaksanaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
19. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan;

20. Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil pada data base kependudukan;
21. Pemantauan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
22. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
23. Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan; dan
24. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Visi dan Misi

Telaahan Visi, Misi dan Program Kepala Daerah adalah bahwa yang tercantum dalam VISI :

“ MADEP MANTEB MANETEP ”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung pada Misi yang kedua yaitu :

“ Memperluas inovasi dan reformasi Birokrasi Demi Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Efektif, Akuntabel dan Demokratis Berbasis Teknologi Informasi “

Dari misi tersebut masuk dalam tujuan 1, sasaran 1, mempunyai 6 strategi dan Arah Kebijakan sebagai berikut :

Tujuan :

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat.

Sasaran :

- 1) Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, tepat, efektif, dan efisien.

Dengan peningkatan pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi hak bagi setiap warga negara.

Adapun Sasaran yang ingin dicapai sebagai bentuk penjabaran telah ditetapkan di atas, adalah sebagai berikut:

- 1) Penduduk Berkartu Tanda Penduduk Elektronik
- 2) Keluarga memiliki Kartu Keluarga
- 3) Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
- 4) Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
- 5) Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- 6) SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

Strategi :

- 1) Presentasi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan (KK).
- 2) Presentase Penduduk BerKartu Tanda Penduduk.
- 3) Presentase penerbitan Kutipan Akta Kelahiran (Umur 0 – 18 Tahun).
- 4) Presentase penerbitan Kutipan Akta Perkawinan.
- 5) Presentase penerbitan Kutipan Akta Kematian.
- 6) Meningkatnya hasil nilai SKM PD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

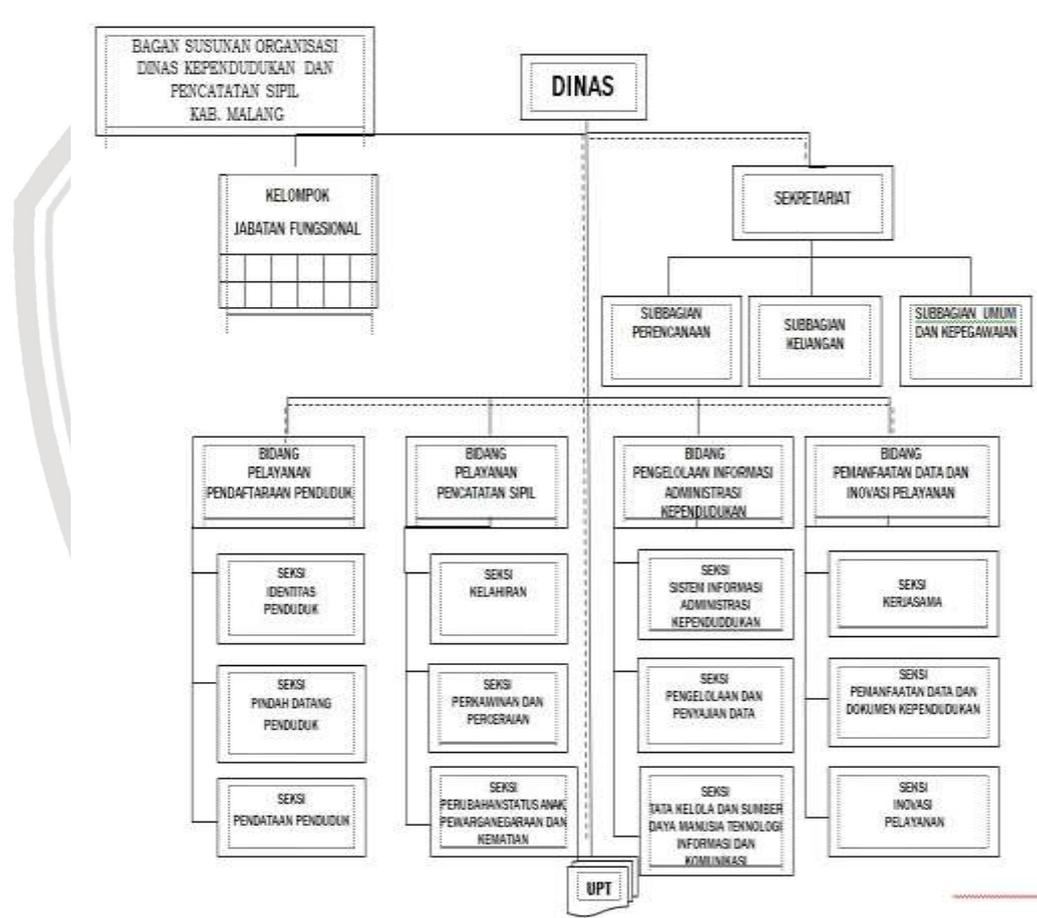
Arah Kebijakan :

- 1) Peningkatan Akursi dan kualitas dokumen kependudukan (KK)
- 2) Peningkatan penduduk berKTP
- 3) Peningkatan penduduk ber Akta Kelahiran (Umur 0 – 18 Tahun)
- 4) Peningkatan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
- 5) Peningkatan Penerbitan Kutipan Akta Kematian

- 6) Peningkatan pelayanan melalui capaian indikator yang diikuti dengan penyusunan laporan hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

d. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang:



Tabel 6 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (2017)



Uraian dari tugas dan wewenang dari masing – masing struktur organisasi yang ada adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Tugas dari Kepala Dinas adalah memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan Kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administrative dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha yang meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan rumah tangga, hubungan masyarakat dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan dinas, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Sekretariat adalah :

- a) Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b) Perencanaan kegiatan kesekretariatan;
- c) Pengelola urusan kepegawaian/ASN, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai;
- d) Pengelola urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- e) Penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah;
- f) Penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, kearsipan;
- g) Pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
- h) Pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan, evaluasi dan pelaporan;
- i) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.
 - 1) Subbag Umum dan Kepegawaian
 - 2) Subbag Keuangan
 - 3) Subbag Perencanaan

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi : melaksanakan menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan penatausahaan pendaftaran penduduk serta fasilitasi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk, serta melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Sedangkan fungsi dari bidang pelayanan pendaftaran penduduk adalah :

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;

- e) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f) Penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- g) Pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- h) Koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- i) Konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- j) Pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- k) Pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- l) Pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- m) Perpindahan penduduk dalam daerah/luar daerah, antar Provinsi dan antar Negara;
- n) Pendaftaran pegungsi dan penduduk rentan;
- o) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- p) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi : melaksanakan menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, pelaksanaan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen pencatatan sipil dan melakukan penyelenggaraan pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan-perubahan karena perturan perundang-undangan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Sedangkan fungsi dari Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b) Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- e) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- f) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- g) Pelaksanaan pencatatan dan pnerbitan Akta Kelahiran dan Kematian;
- h) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
- i) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian;
- j) Pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;

- k) Pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Akta Pengesahan Anak;
- l) Pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta-akta pencatatan sipil (nama, status dan perubahan karena peraturan dan perundang-undangan);
- m) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi : penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan bidang informasi administrasi kependudukan, fasilitas, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi, pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data, penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk, pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta

pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk; dan

- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan adalah :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan

penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. Penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- h. Koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- i. Konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- j. Pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
- k. Pembangunan dan pemutakhiran data base;
- l. Penyajian dan desiminasi informasi;
- m. Pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi yang meliputi : merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi yang meliputi : melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, penyusunan kelembagaan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kerja sama kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan, penetapan indikator kependudukan, pemanfaatan data struktur, jumlah komposisi penduduk, penyuluhan kepada masyarakat, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi dan analisis pengembangan indikator kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi kependudukan adalah :

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e) Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- f) Pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan program dan penyusunan kelembagaan;
- g) Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program administrasi kependudukan;
- h) Pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan;
- i) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- j) Pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan, pemanfaatan data dan inovasi kependudukan
- k) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

- 1. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai berikut :**
 - a. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Layanan**

Kemampuan pemberi layanan dalam hal ini merupakan hal yang paling utama dalam pelayanan publik karena memberi pelayanan suatu tugas utama yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat adalah pokok utama sehingga masyarakat tidak enggan untuk melakukan urusan mengenai dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Rokhim, S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil beliau menjelaskan:

“kinerja disini kita selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik ya mbak ya pelayanan yang terbaik lah yang kita berikan kepada masyarakat, apa yang masyarakat butuhkan insyaallah kita selalu berusaha melayani dengan baik. Dan semua pelayanan Alhamdulillah dapat terselesaikan dengan baik” (wawancara pada tanggal 25 Juli 2018 pukul 09.29 WIB)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa:

“kalo kinerja pegawainya ya mbak, kita dulu melayani di bidang Akta Kelahiran dari 5 hari kerja selesai. Dan sekarang kita berhasil mencapai 1hari kerja atau *One Day Service* yang mana orang kesini mengurus akta kelahiran pulang langsung bawa akta mbak. Ya bisa dikatakan baik mbak karna kita sekarang bisa mencapai 1 day service” (wawancara pada tanggal 26 Juli 2018 pukul 10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemampuan pemberi pelayanan yang ada disana sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dapat dilihat dari kemampuan penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat terselesaikan

dengan baik. Dari pelayanan 5 hari kerja, dan sekarang bisa mencapai ke 1 hari kerja atau *One Day Service*.

Untuk meningkatkan kemampuan kinerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tercapainya pelayanan publik yang baik khususnya pelayanan di Bidang Akta Kelahiran didukung dengan adanya Bimtek (bimbingan teknis) bagi pegawai yang khusus diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Hal ini disampaikan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa :

“kita disini juga diikut sertakan dalam bimtek untuk menunjang kinerja kita mbak. Seperti kemarin kita baru saja dari Makasar ikut serta dalam bimtek Kapasitas pengelola SIAK bagi Administrator Data Base atau ABD Provinsi dan Kabupaten atau Kota Tahun 2018 Angkatan I, sebelumnya kita juga ke Jakarta mengikuti bimtek dalam rangka Konversi Data Akta Kelahiran non SIAK ke data base SIAK dan pencatatan kelahiran secara online Angkatan I yang diselenggarakan oleh Permendagri (Pemerintahan Dalam Negeri)” (wawancara pada tanggal 2 November 2018 pukul 10.00 WIB)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Estu Ilma Hapsari selaku staf perencanaan beliau mengatakan bahwa :

“disini itu juga ada pelatihan dan bimbingan khusus ya mbak bagi pegawai baru untuk menunjang kinerja. Pelatihan itu diadakan selama 1 bulan dan dibimbing langsung oleh tim khusus dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri yang ditunjuk langsung oleh Kepala Dinas”(wawancara pada tanggal 2 November 2018 pukul 10.45 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas dapat di ketahui bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat untuk meningkatkan kinerja pegawai

adalah dengan melaksanakan Bimtek (bimbingan teknis) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan pelatihan khusus bagi pegawai baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri sebagai upaya untuk menunjang kinerja pegawai.



Gambar 5 : Bimtek yang Diselenggarakan di Makasar

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 6 : Bimtek yang Diselenggarakan di Jakarta

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui adanya kegiatan Bimtek (Bimbingan Teknis) yang diikuti oleh Dinas Kependudun dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk menunjang peningkatan kinerja baik yang diadakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Dari hasil Bimtek yang diikuti pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang semula pendataan administrasi kependudukan dilakukan dengan secara

manual sekarang menjadi lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem yang berbasis aplikasi.

Gambar 7 : Pelatihan Khusus yang Diadakan Oleh Dinas Untuk Menunjang Kinerja Pegawai

Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



b. Memperbaiki Sarana dan Prasarana

Selain dari kemampuan memberi pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada juga penunjang untuk meningkatkan kinerja pegawai seperti dari penambahan sarana dan prasarana. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Abdul Rokhim, S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil beliau menjelaskan:

“peningkatan kinerja dapat dilihat progres yang telah didapat dari suatu pelayanan tersebut. Apa yang sudah didapat dari tahun-tahun sebelumnya meningkat ataukah menurun. Nah dari situ kita dapat melihat kan mbak dan menilai bagaimana kinerjanya. Salah satunya yang menjadikan kinerja kita menjadi meningkat adanya penambahan sarana dan prasarana seperti penambahan komputer seperti itu mbak” (wawancara pada tanggal 25 Juli 2018 pukul 09.31 WIB)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa:

“kalo itu sih mbak menurut saya dari tambahan komputer atau penambahan jaringan biar kita kalo melayani itu cepat dan tidak lama. Bisa dibilang sarana dan prasarana adalah penunjang meningkatnya kinerja pegawai karena kalo ada tambahan jaringan atau komputer kita yang dulu menyelesaikan 20 penerbitan gitu ya mbak sekarang jadi bisa 50 karena ada tambahan dari komputer dan jaringan yang lancar tidak lemot” (wawancara pada tanggal 26 Juli 2018 pukul 10.30 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dan dapat menunjang meningkatnya kinerja pegawai yang ada disana dan petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam bidang kependudukan khususnya pembuatan Akta Kelahiran.

Untuk peningkatan kinerja pegawai upaya yang dilakukan untuk menunjang meningkatkan kinerja yang didukung oleh sarana dan prasarana adalah dengan adanya gedung baru dan fasilitas-fasilitas yang baru yang lebih mendukung untuk para pegawai. Dari hasil wawancara dengan Mbak Estu Ilma Hapsari Selaku Staf Perencanaan, beliau mengatakan bahwa :

“dulu kita digedung lama itu masih sempit ya mbak dan masih numpang di gedung milik kantor DPR Kabupaten Malang, terus sarana prasarana yang ada disana masih belum optimal seperti nomor antrian dulu masih dipanggil satu-satu kalau sekarang sudah pakai mesin. Terus sekarang kita sudah memiliki gedung baru yang lebih luas. Komputer sudah sendiri-sendiri kalau dulu masih banyak yang bawa laptop sendiri. Kursi kita juga sekarang jadi bagus meja juga bagus kalo dulu masih banyak meja yang rusak-rusak kalo sekarang sudah bagus gini mbak. Jaringan juga sudah membaik dulu sering lemot. Ruangan kita juga sekarang full pendingin ruangan jadi kita sekarang nyaman untuk bekerja Ruang tunggu dulu sempit gak ada AC, play ground, P3K juga dulu tidak ada. Kalau sekarang sudah semakin bagus. Itu yang menunjang kinerja kita mbak karena kita juga nyaman dengan fasilitas dan baru”

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai yang di dukung dari sarana dan prasarana adalah dengan adanya gedung baru dan fasilitas-fasilitas yang lebih layak untuk digunakan seperti dulu gedung masih kecil sekarang sudah besar. Bagi pegawai, sekarang mendapat jatah komputer satu-satu sedangkan dulu para pegawai masih sering membawa laptop sendiri-sendiri, dan jaringan seperti wifi juga sudah bagus. Dari meja dan kursi pegawai juga sudah membaik dan setiap ruangan sudah ada pendingin ruangan yang membuat para pegawai lebih nyaman dalam bekerja.

Berikut ini merupakan rincian sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang:

1) Gedung dan fasilitas :

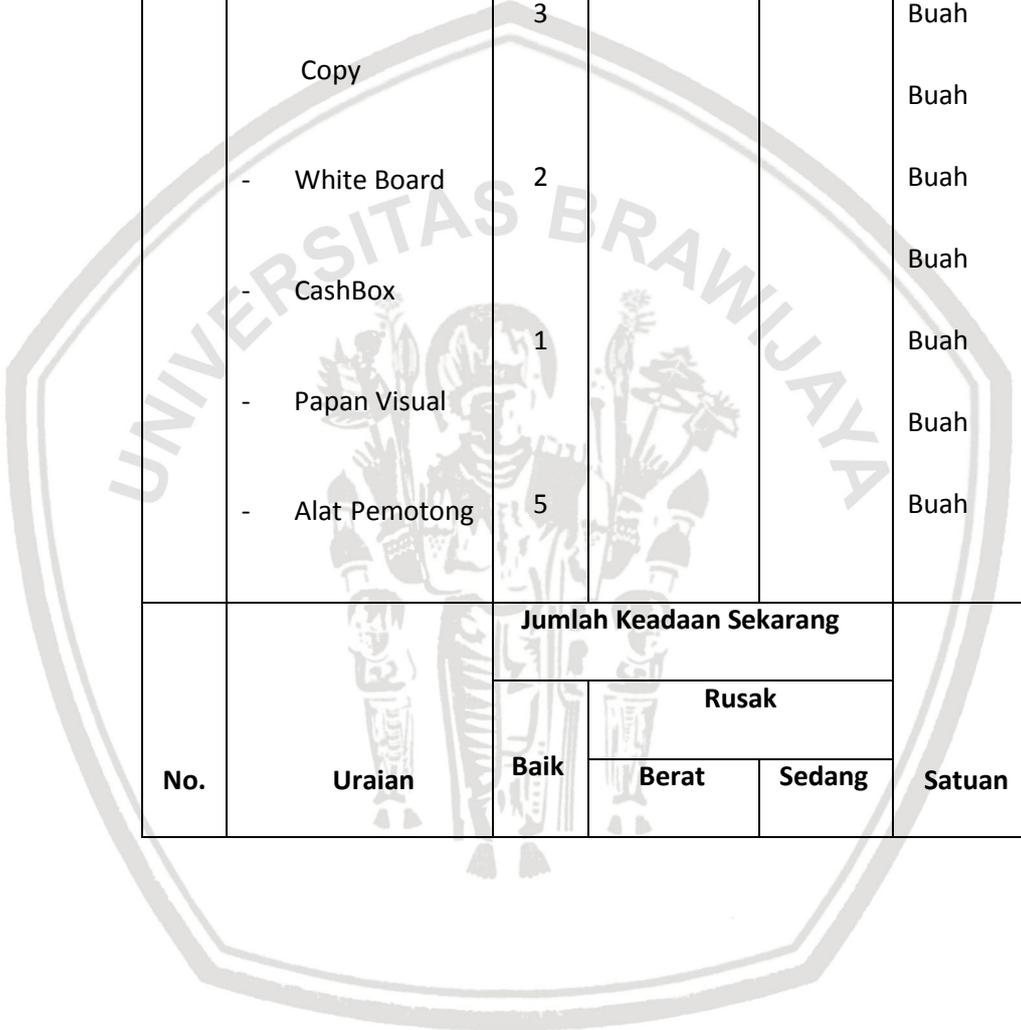
Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terletak di Jalan Trunojoyo Kepanjen Malang dengan tanah luas $\pm 6.023 \text{ m}^2$ milik Pemerintah Kabupaten Malang, dengan luas bangunan $\pm 1.428 \text{ m}^2$ (2 lantai).

2) Peralatan dan kendaraan operasional sebagai berikut :

Tabel 7 : Peralatan dan Kendaraan Operasional

No.	Uraian	Jumlah Keadaan Sekarang			Satuan	Ket
		Baik	Rusak			
			Berat	Sedang		
1.	Tanah bangunan Kantor	1			M2	
2.	Kendaraan bermotor	5			Unit	
	- Roda 2	2	-	-	Unit	

3.	Peralatan Kantor					
	- Mesin Ketik	4			Buah	
	- Mesin Foto	3			Buah	
	Copy				Buah	
	- White Board	2			Buah	
	- CashBox	1			Buah	
	- Papan Visual				Buah	
	- Alat Pemotong	5			Buah	
		Jumlah Keadaan Sekarang				
		Baik	Rusak		Satuan	Ket
No.	Uraian		Berat	Sedang		



	- Loudspeaker	2			Buah	
	- Wereles	3			Buah	
	- Power Suplay				Buah	
	- Camera	4			Buah	
	- Lambang	1			Buah	
	Garuda				Buah	
	- Gbr Presiden	1			Buah	
	Wakil	36			Buah	Tustel
	- Tangga				Buah	33
	Aluminium	3			Buah	di kec
	- Dispenser	2			Buah	
	- Printer				Buah	
	- Komputer/PC	1			Buah	
	-				Buah	
	Jumlah Keadaan Sekarang					
No.	Uraian	Baik	Rusak		Satuan	Ket
			Berat	Sedang		

Eselon IV	11			Buah
- Meja non struktural	13			Buah
- Kursi pimp.				Buah
Eselon II	1			Buah
- Kursi kerja	1			Buah
Eselon III	5			Buah
- Kursi kerja				Buah
Eselon IV	15			Buah
- Kursi non struktural				Buah
	53			Buah

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki sarana dan prasarana yang menunjang pegawai dalam memberikan pelayanan dan hal ini juga dapat dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.



Gambar 8 : Kondisi Ruang Tunggu dan Suasana Pelayanan di Gedung Lama

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



Gambar 9 : Ruang Kerja Kantor Lama

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



Gambar 10 : Kondisi Ruang Tunggu dan Kondisi Loker Pelayanan di Gedung Baru

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



Gambar 11 : Kondisi Gedung Baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



Gambar 12 : Kondisi Pelayanan di Gedung Baru

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dari beberapa gambar di atas dapat dilihat bahwa upaya peningkatan kinerja pegawai dengan adanya pemindahan dari gedung lama ke gedung yang baru serta penambahan beberapa fasilitas yang semakin lengkap seperti penambahan ruang tunggu, pendingin ruangan, play ground, dan fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada pegawai seperti komputer di setiap meja pegawai, pendingin ruangan di setiap bidang, dan jaringan internet yang stabil yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

c. Menetapkan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Bidang Akta Kelahiran

Dari beberapa peningkatan kinerja yang sudah disebutkan, prosedur dan persyaratan pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam menunjang mobilitas dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang salah satunya adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa:

“persyaratan untuk membuat akta kelahiran yaitu (1) surat lahir dari bidan, dokter, rumah sakit, atau puskesmas yang asli. (2) dua fotocopy KK, KTP orang tua. (3) fotocopy surat nikah yang telah di legalisir oleh KUA. Dan yang terakhir (4) surat pernyataan data itu benar. Dan prosedurnya ya mbak yang (1) mengambil nomoer antrian sesuai kebutuhan. (2) menyerahkan berkas kepada petugas untuk di teliti dan cek kembali. (3) berkas yang sudah lengkap akan di entry dalam data base. (4) melakukan pengecekan didalam oprator dan pencetakan akta kelahiran oleh operator. (5) penandatanganan akta kelahiran oleh kepala dinas. (6) penyerahan akta kelahiran kepada pemohon (wawancara pada tanggal 26 Juli 2018 pukul 11.25 WIB)

Dari hasil wawancara di atas berikut adalah rincian prosedur dan persyaratan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang :

1) Persyaratan Penerbitan Akta Kelahiran :

- a. Surat kelahiran asli dari bidan, rumah sakit, atau puskesmas dimana anak tersebut dilahirkan.

- b. Dua fotocopy KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk) dari orang tua bayi tersebut.
- c. Fotocopy surat nikah yang telah di legalisir KUA (Kantor Urusan Agama).
- d. Surat pernyataan bahwa data itu benar.

2) Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran :

- a. Mengambil nomor antrian sesuai dengan Kebutuhan
- b. Menyerahkan berkas kepada petugas untuk di cek dan diteliti.
- c. Berkas yang sudah lengkap akan di entry dalam data base.
- d. Melakukan pengecekan didalam operator dan proses pencetakan Akta Kelahiran oleh operator.
- e. Penandatanganan Akta Kelahiran oleh Kepala Dinas.
- f. Penyerahan Akta Kelahiran Kepada Pemohon

Petunjuk persyaratan dan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah dijelaskan di atas ada pada dinding ruang tunggu yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Menurut Mbak Ima selaku pemohon pembuatan Akta Kelahiran beliau mengatakan bahwa :

“pengajuan untuk mengurus akta kelahiran mudah mbak sekarang saya datang membawa berkas-berkas dan langsung di proses di loket karena berkas yang saya bawa sudah benar dan lengkap. Jadi saya tidak bolak balik ngurusnya. Saya pulang sudah bawa akta

mbak buat anak saya” (wawancara pada tanggal 30 Juli 2018 pukul 14.00 WIB)

Hal ini juga disampaikan oleh Mbak Iis Masruroh selaku pemohon pembuatan Akta Kelahiran beliau mengatakan bahwa :

“saya tadi berangkat jam 5 mbak kesini takutnya kesiangan dan ngambil nomor antriannya tadi saya dapet nomer 4 ya mbak. Langsung sih mbak sekarang akta jadinya, karna saya syarat-syaratnya juga sudah lengkap jadi langsung di proses sama petugasnya disitu tadi” (wawancara pada tanggal 30 Juli 2018 pukul 14.30 WIB)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mulai bagus dan meningkat yang mana penyelesaian tugas sudah terlaksana dengan baik yaitu satu hari kerja. Dari yang 5 hari kerja dan sekarang sudah berhasil mencapai satu hari kerja yang dibuktikan oleh pemohon-pemohon penerbitan akta kelahiran. Persyaratan dan prosedur yang jelas membuat pemohon lebih mudah untuk mengurus KK, KTP, maupun Akta Kelahiran. Dan pemohon tidak bolak balik kebingungan untuk mengurusnya karna sudah jelas dengan adanya prosedur dan persyaratan yang mereka sudah pahami.

Dengan meningkatnya kinerja pegawai maka meningkat pula pelayanan bagi masyarakat, hal itu tidak lepas dari adanya upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mulai dari pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan. Semua itu tidak semata-merta dilakukan tanpa dengan adanya prosedur atau SOP. Karena dengan adanya SOP sebagai standarisasi yang

dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, selain itu dengan adanya SOP juga dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Dengan adanya perubahan SOP pelayanan penerbitan Akta Kelahiran yang semula penerbitan Akta selesai 5 hari kerja dan sekarang dapat mencapai 1 hari kerja atau *One Day Service*, merupakan salah satu upaya dari Dinas untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal bagi masyarakat.

Berikut merupakan SOP Penerbitan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut :



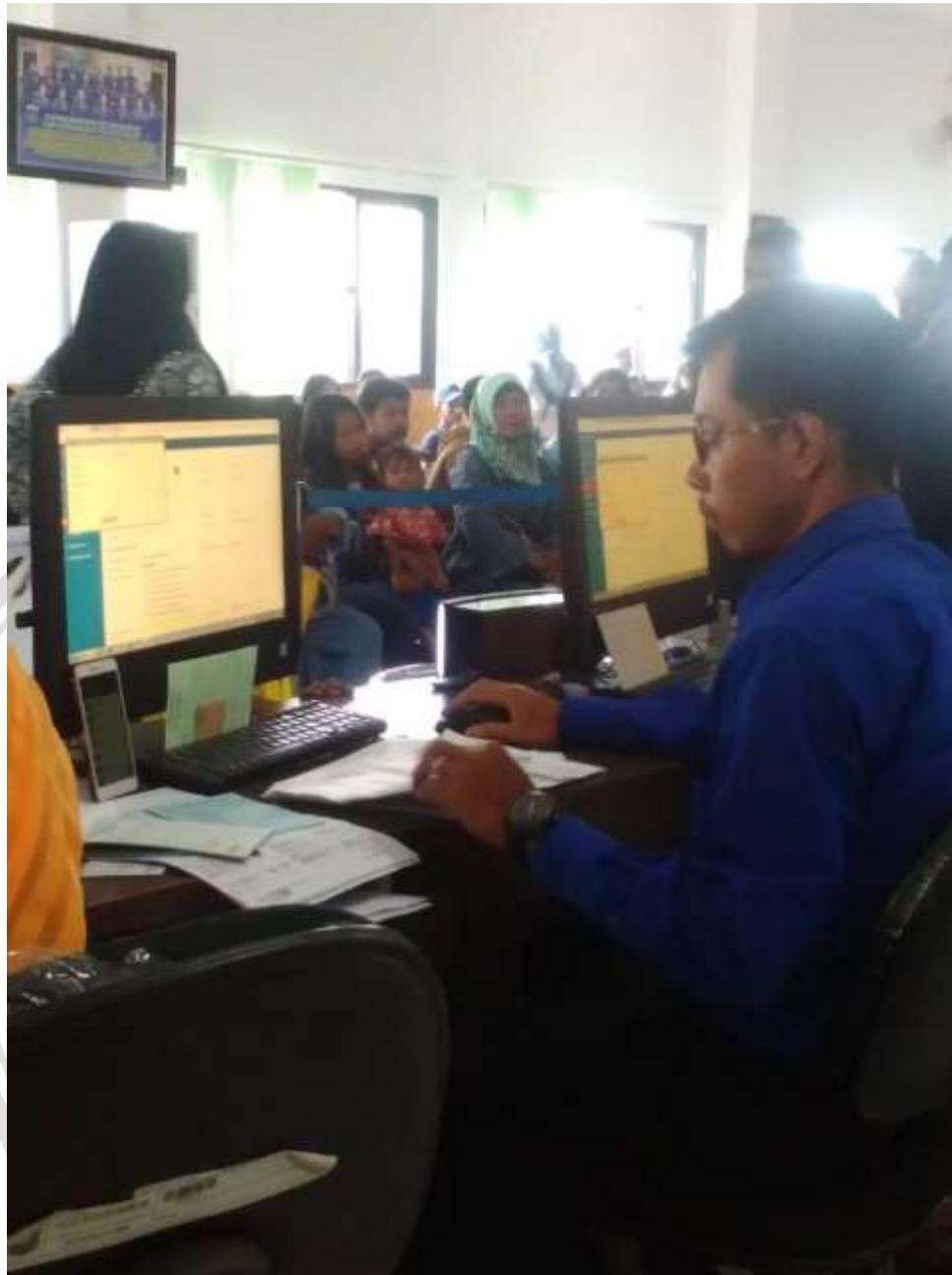
SOP PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON	PETUGAS LOKET	PETUGAS OPERATOR	PETUGAS PENGAMBILAN	KASI	KABID	KADIN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Pemohon melengkapi persyaratan pengajuan Akta Kelahiran	MULAI ↓ □							- Surat Keterangan Kelahiran (f2.01) - Surat keterangan kelahiran dari penolong kelahiran - Fotocopy Surat Nikah orang tua (Legalisir) - Fotocopy KTP orang tua dan saksi kelahiran - Surat Pernyataan data benar -Fotocopy KK	-	Berkas Pengajuan	
memeriksa kelengkapan berkas dan memasukkan data permohonan ke dalam database, memberikan tanda bukti pengambilan		□						- Berkas Pengajuan - Aplikasi Siak - tanda bukti pengambilan	5 Menit	- data pengajuan - tanda bukti pengambilan	
Memeriksa data dari loket, mencetak kutipan dan register akta, dan membawa ke kasi dan kabid untuk di paraf			□		□	□		- Berkas Pengajuan - Aplikasi SIAK - Printer - Kutipan dan Register Akta	20 Menit	- Kutipan dan Register Akta	
penandatanganan oleh Kepala Dinas							□	- Kutipan dan register akta	5 Menit	- Kutipan dan register akta	
Mengambil Kutipan dan register akta, memberikan ke pemohon sesuai tanda bukti pengambilan				□				- Kutipan dan register akta	5 Menit	- Kutipan dan register akta	
menerima kutipan akta	selesai							- Kartu Pengambilan - Kutipan Akta	-	- Kutipan Akta	

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

Dr. H. PURNADI, SH., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196005081986031021





Gambar 16 : Petugas Loker Mengecek dan Meng-Entry Berkas ke Database dan Selanjutnya Mencetak Akta Kelahiran

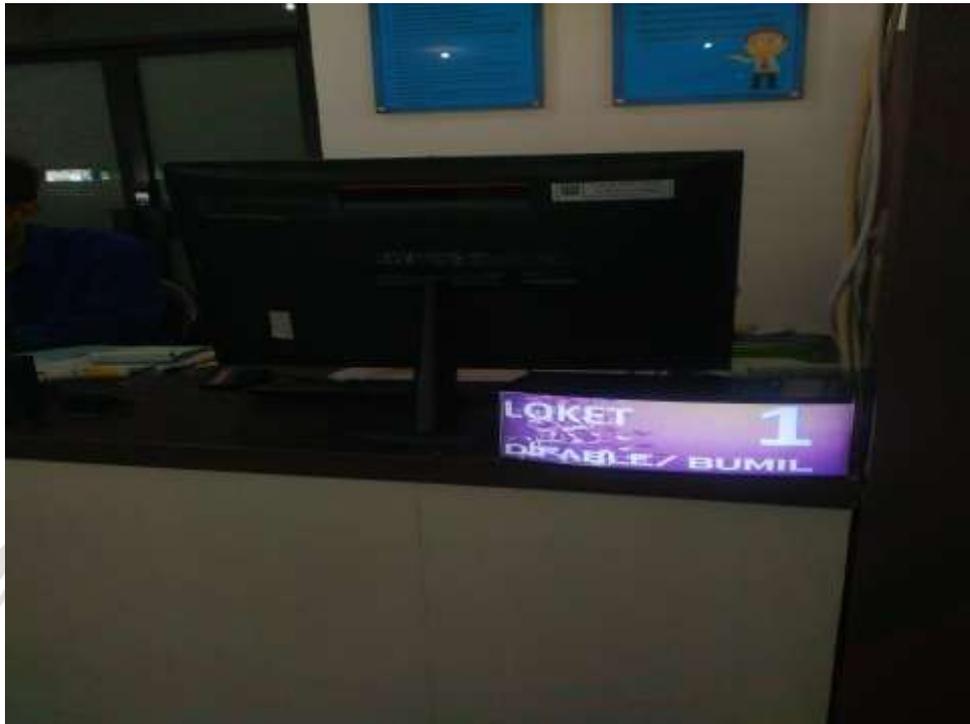
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 17 : Tempat Pengambilan Dokumen Yang Sudah Jadi

Sumber : Dokumentasi penulis

Dapat dijelaskan dari gambar-gambar diatas merupakan prosedur pelayanan yang ada Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mulai dari pengambilan nomer antrian yang sekarang sudah ada petugas yang mengarahkan jadi bagi pemohon sudah tidak bingung lagi untuk mengambil nomor antrian dan memilih keperluannya apa karena sudah ada pilihan masing-masing dari nomor antrian tersebut tidak menjadi satu.



Gambar 18 : Loker Khusus Untuk Difable dan Ibu Hamil

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Dari gambar diatas dapat dilihat bagi masyarakat pemohon yang sedang hamil atau memiliki kebutuhan khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyediakan loket khusus untuk mereka. Jadi masyarakat yang bersangkutan tidak repot lagi mengantri lama-lama karna disana sudah disediakan loket sendiri. Tidak hanya loket saja yang disediakan ada juga kursi roda yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi mereka yang membutuhkan.

Dari semua upaya peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami berbagai macam hambatan maupun keberhasilan. Dari

tahun 2016 dapat kita lihat peningkatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Bidang Akta Kelahiran mengalami penurunan, hal ini dibuktikan sebagai berikut :

Tabel 8 : Capaian Kinerja Tahun 2016

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

NO	Sasaran Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi
1	Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah, efektif, dan efisien	Persentase Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran	80%	77,36%

Sasaran Kinerja Utama : Peningkatan Pelayanan Publik dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Indikator Kinerja Utama : Target daerah 80% dari jumlah penduduk

Realisasi Kinerja : 77,36%

Hal-hal yang menyebabkan kegagalan antara lain :

- a) Jangkauan wilayah yang sangat jauh dari pelayanan dengan luas wilayah Kabupaten.
- b) Kesadaran masyarakat masih kurang dalam hal kepemilikan akta kelahiran.
- c) Belum adanya sarana dan prasarana yang tercukupi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dan belum melakukan program jemput bola untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka meminimalisir kegagalan tersebut dan sebagai langkah peningkatan capaian kinerja pada tahun yang akan datang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pelayanan jemput bola ke desa-desa dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada, untuk mengantisipasi penduduk yang jauh dari jangkauan pelayanan.
- b) Melaksanakan kegiatan sosialisai kepada masyarakat, agar masyarakat lebih memahami pentingnya administrasi kependudukan yang menjadi hak dasar bagi setiap warga Negara.

- c) Melengkapi sarana dan prasarana untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat, serta mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada.

Dalam hal pencapaian kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tersebut, program/kegiatan yang menunjukkan output paling mendukung bagi pencapaian kinerja adalah Program penataan Administrasi Kependudukan. Hal tersebut dikarenakan program/kegiatan tersebut dapat memberikan dampak secara langsung kepada masyarakat.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun 2016 mengalami penurunan yang dikarenakan oleh beberapa sebab. Namun pada tahun 2017 peningkatan kinerja itu mulai Nampak dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya dengan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hal ini dapat dibuktikan sebagai berikut :

Tabel 9 : Capaian Kinerja Tahun 2017

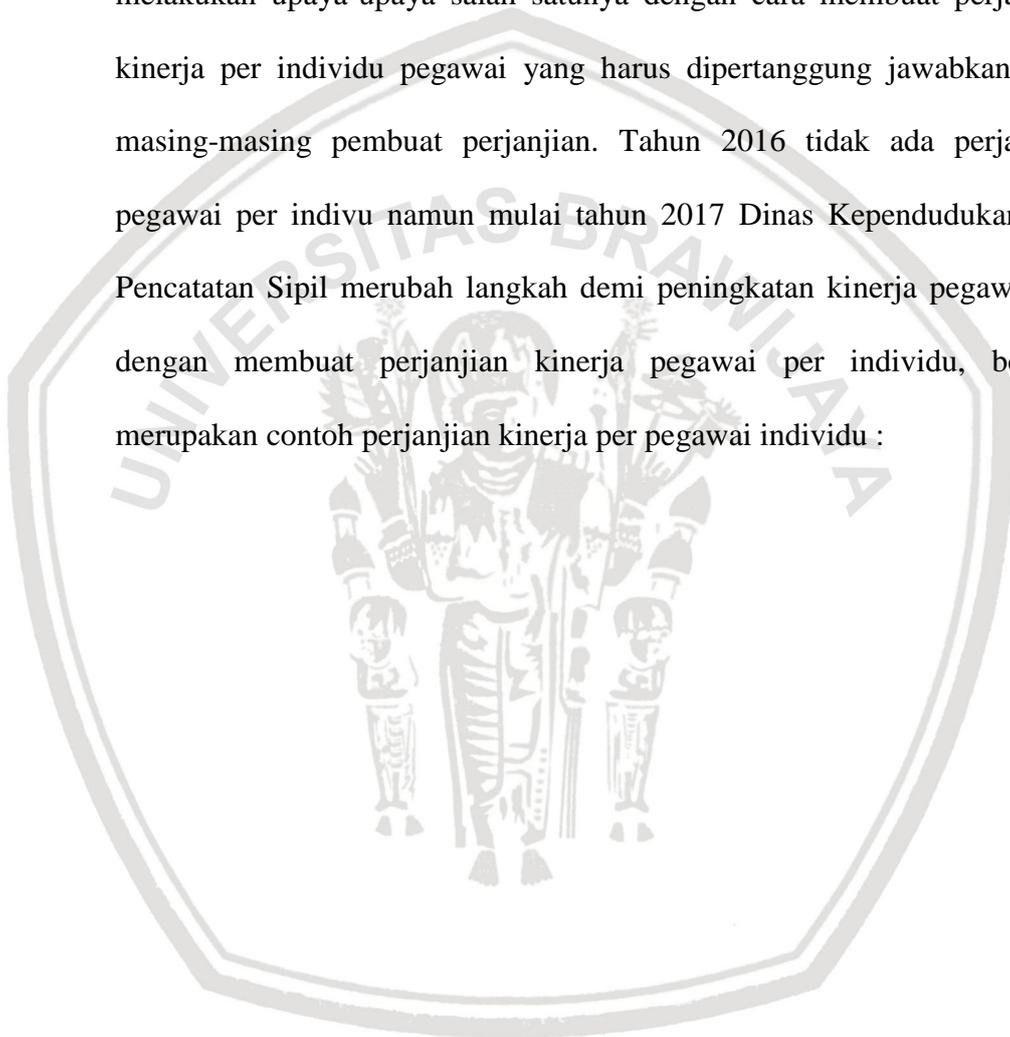
Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

NO	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah, efektif dan efisien	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran	82,5%	88,58%	107,36%



Dapat dilihat dari tabel dan gambar diatas pada tahun 2017 peningkatan kinerja mengalami kenaikan yang cukup baik yang mana dari target 82,5% harus terealisasikan namun peningkatan yang cukup bagus dan melibihi target yang ada yaitu realisasi mencapai 88,58% pada tahun

2017. Dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya capaian kinerja lebih meningkat di tahun 2017 dibandingkan tahun 2016. Hal ini disebabkan oleh perubahan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang selain dengan melakukan perubahan dan melakukan upaya-upaya salah satunya dengan cara membuat perjanjian kinerja per individu pegawai yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing pembuat perjanjian. Tahun 2016 tidak ada perjanjian pegawai per individu namun mulai tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merubah langkah demi peningkatan kinerja pegawainya dengan membuat perjanjian kinerja pegawai per individu, berikut merupakan contoh perjanjian kinerja per pegawai individu :





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL

JL. Trunojoyo Telp. 0341 – 399744 Fax. (0341) 399744

Website. www.malang.go.id – email : dispenduk@malangkab.go.id

KEPANJEN 65163

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2017

PEMROSES DATA SEKSI KELAHIRAN

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi kepada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **BAGUS CANDRA PUTRA DINATA**

Jabatan : Pemroses Data Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Selanjutnya disebut pihak pertama.

Nama : **WAHJUNING HAPSARI**

Jabatan : Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua.

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan, Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Malang, Januari 2017

Pihak Kedua

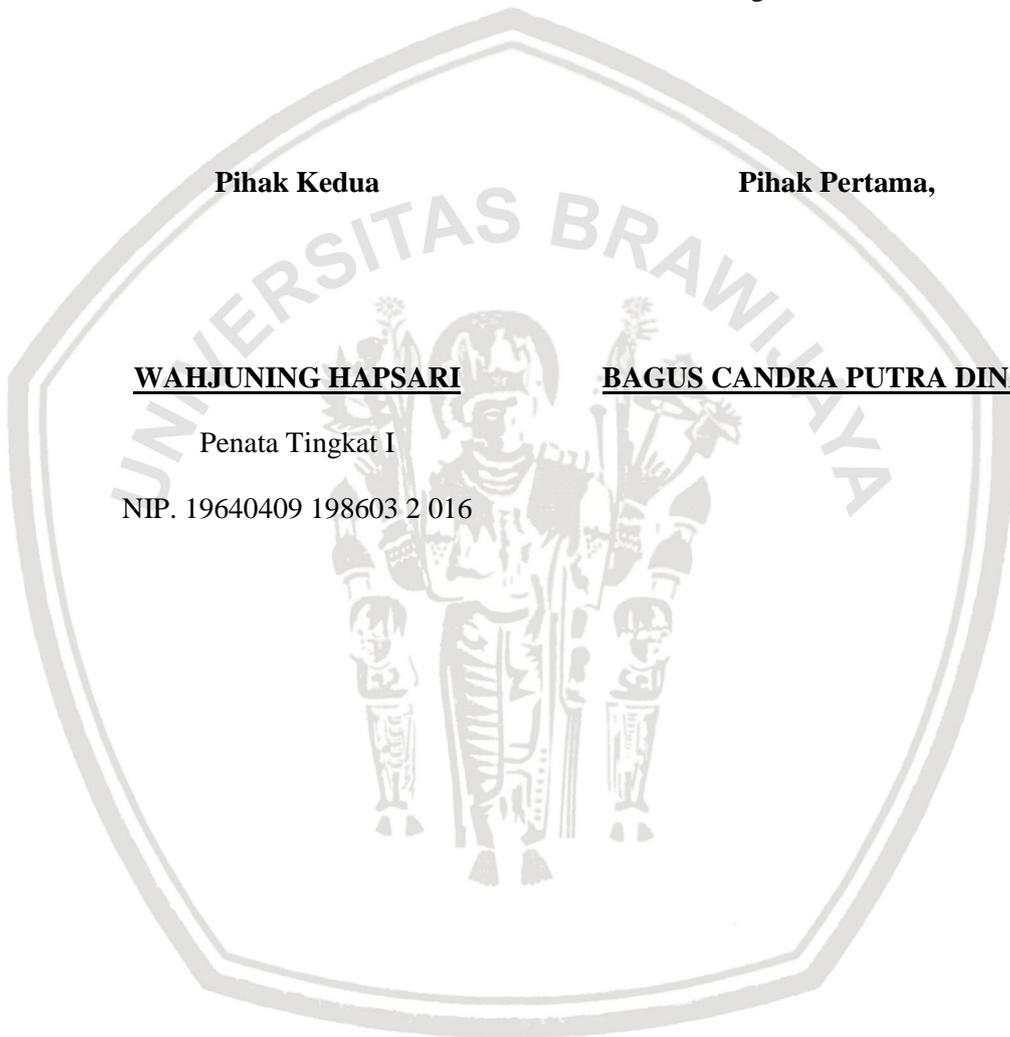
Pihak Pertama,

WAHJUNING HAPSARI

BAGUS CANDRA PUTRA DINATA

Penata Tingkat I

NIP. 19640409 198603 2 016



Lampiran Perjanjian Kinerja

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2017
PEMROSES DATA SEKSI KELAHIRAN**

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1	2	3	4
1.	Meningkatnya Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran	Jumlah Pengajuan Akta Kelahiran	5000 Berkas

Malang, Januari 2017

Pihak kedua
KEPALA SEKSI KELAHIRAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG

Pihak Pertama
PEMROSES DATA SEKSI KELAHIRAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG

WAHJUNING HAPSARI
Penata Tingkat I
NIP. 19640409 198603 2 016

BAGUS CANDRA PUTRA DINATA

LAPORAN KINERJA TAHUN 2017

STAF FUNGSIONAL UMUM PENGAMBILAN AKTA KELAHIRAN

A. Laporan Kinerja

Laporan Kinerja merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan sebagai Staf Fungsional Umum Pengambil dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk akuntabilitas dari setiap tugas dan fungsi yang dipercayakan oleh Kasi Kelahiran Pencatatan Sipil sebagaimana tertuang dalam dokumen Perjanjian Kinerja yang telah dibuat dan disepakati serta ditanda tangani.

Penyusunan laporan kinerja adalah pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengungkapan hasil analisis terhadap pengukuran kinerja yang diberikan kepada staf Fungsional Umum Pengambil dan Pencatatan Sipil

B. Tujuan Penyusunan Laporan Kinerja

Adapun tujuan Penyusunan Laporan Kinerja sebagai berikut :

1. Memberikan informasi tugas kerja yang telah diberikan dilaksanakan oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk;
2. Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan yang telah dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerjanya di masa mendatang.

C. Laporan Kinerja

Laporan kinerja Staf Fungsional Umum Pengambil dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

Adapun Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan sebagai berikut :

- Mencatat dokumen kependudukan yang akan diserahkan;
- Melaporkan dokumen kependudukan yang akan diserahkan;
- Mendokumentasikan dokumen kependudukan yang akan diserahkan;

Perencanaan/Perjanjian Kinerja Tahun 2017;

No.	Sasaran	Indikator Kinerja	Target
1.	Meningkatnya Pelayanan Administrasi Akta Pencatatan Sipil	Jumlah Penyerahan Dokumen Akta Pencatatan Sipil pada pemohon.	53.600 Berkas

Evaluasi dan analisis kinerja untuk setiap sasaran atau hasil program/kegiatan;

Realisasi dan capaian untuk setiap sasaran sebagaimana yang tertuang dalam dokumen perjanjian kinerja. sesuai hasil evaluasi dan analisis atas penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan capaian kinerja.

No.	Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1.	Meningkatnya Pelayanan Administrasi Akta Pencatatan Sipil	Jumlah Penyerahan Dokumen Akta Pencatatan Sipil pada pemohon.	53.600 Berkas	60.290 Berkas	112.48%

Sesuai dengan indikator sasaran jumlah dokumen perencanaan yang berkualitas baik dari target tahun 2017 terealisasi sesuai target penyelesaian tugas 53.600 Berkas , dengan realisasi 60.290 Berkas selesai dengan capaian 112.48%.

Rencana Tindak Lanjut;

Rencana tindak lanjut untuk meminimalisir kegagalan dan sebagai langkah peningkatan capaian kinerja pada tahun yang akan datang, adalah :

- Mencatat, Melaporkan, Mendokumentasi hasil dokumen kependudukan yang akan diserahkan;

D. Tanggapan Atasan Langsung;

.....

....

.....

....

.....

....

.....

Melalui Laporan Kinerja ini diharapkan bisa menjadi gambaran capaian kinerja khususnya sebagai Staf Fungsional Pengambil dan Pencatatan Sipil sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja di tahun mendatang. Terima Kasih.

Mengetahui
 KEPALA SEKSI KELAHIRAN DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN MALANG

Kepanjen, Januari 2018
 PENGAMBILAN AKTA KELAHIRAN DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN MALANG

WAHJUNING HAPSARI
 Penata Tingkat I
 NIP. 19640409 198603 2 016

PRIYO SUBEKTI
 Pengatur Muda
 NIP. 19790525 201001 1 007

Dapat diketahui bahwa dengan adanya perjanjian kinerja setiap pegawai antar individu menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Berikut merupakan Matriks Evaluasi Kinerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil serta hasil survei dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malang untuk membuktikan bahwa pada tahun 2017 peningkatan kinerja di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil meningkat dibandingkan tahun 2016 lalu, adalah sebagai berikut :



2. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

1) Dukungan dari Pemerintah Pusat Maupun Daerah

Untuk menjadikan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meningkat adapun faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan yang ada disana. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Supriyono, Sos, MM selaku Kasubag Perencanaan beliau menyatakan :

“kalau penunjang peningkatan kinerja itu bisa dari diklat, setiap tahun kita ada diklat gitu mbak terus ada sosialisai juga yang megerahkan beberapa pegawai disini untuk menghadiri acara tersebut. Nah dari situ kita dapat melihat apa yang sudah didapat dari acara tersebut. Lalu di apresiaikan di kantor, itu juga bisa menjadi upaya peningkatan kinerja” (wawancara pada tanggal 25 Juli 2018 pukul 09.20 WIB)

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa :

“untuk faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja adanya tuntutan dari pusat ya mbak untuk melayani konsumen secepat mungkin, karena kalau pelayanan kita terhadap konsumen lama sama halnya dengan kinerja kita jelek dan akhirnya nanti bisa menurun mbak” (wawancara pada tanggal 25 Juli Pukul 14.00 WIB)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu penunjang peningkatan kinerja pegawai adalah dengan adanya diklat, sosialisasi, maupun tuntutan dari pusat yang diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk

menjadikan wawasan tambahan dan ilmu baru untuk di realisaikan yang nantinya bisa menjadikan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.



Gambar 19 : Bimtek yang Diselenggarakan di Makasar

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 20 : Bimtek yang Diselenggarakan di Jakarta

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dapat dilihat gambar diatas adalah gambar diklat-diklat yang diselenggarakan dan nantinya hasil dari diklat inilah yang direalisasikan untuk penunjang peningkatan kinerja pegawai maupun peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Selain dari dengan diadakan diklat maupun sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun mempunyai cara

tersendiri untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada dengan cara membuat program yang di namakan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Jebol Anduk adalah suatu program yang di buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Yang mana program ini diselenggarakan setiap hari sabtu dan minggu di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Malang. Program ini mempermudah masyarakat agar tidak jauh-jauh dalam pengurusan dokumen kependudukan karena dapat kita ketahui wilayah Kabupaten Malang yang sangat luas.

Berikut merupakan bukti adanya program Jebol Anduk berdasarkan dokumentasi :



Gambar 21 : Jebol Anduk di Desa Tumpuk Renteng Kecamatan Turen Kabupaten Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 22 : Jebol Anduk di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 23 : Jebol Anduk di Desa Sumberoto Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberi kenyamanan yang maksimal bagi masyarakat yang datang sudah mulai meningkat. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Supriyono, Sos, MM selaku Kasubag Perencanaan beliau menyatakan :

“agar masyarakat atau pemohon yang datang tidak bosan karena menunggu antrian kita disini menyediakan AC untuk membuat masyarakat lebih nyaman dan play ground buat anak-anak agar tidak rewel dan orang tua bisa lebih fokus untuk keperluannya mbak” (wawancara pada tanggal 25 Juli 2018 pukul 09.24 WIB)

Hal yang sama juga dijelaskan oleh



Gambar 24 : Play Ground yang Disediakan Untuk Masyarakat

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 25 : AC pada Ruang Tunggu

Sumber : Dokumentasi pribadi

Dari gambar dan wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mulai meningkat dengan adanya penambahan AC dan play

ground yang menjadikan masyarakat menjadi nyaman, dan anak-anak yang ikut juga tidak bosan untuk menunggu orang tuanya.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Pegawai

Dalam penyelenggaraan suatu pelayanan maka dibutuhkan juga tenaga kerja yang mumpuni dan berkualitas. Jika tenaga kerja kurang dan lebih banyak bobot pekerjaan yang ada pada suatu organisasi tersebut tidak akan tercapainya pelayanan yang baik yang optimal. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan :

“dari kurangnya pegawai disini bisa menghambat pekerjaan yang seharusnya selesai tepat waktu jadi tidak selesai mbak. Seperti contohnya disini pegawai PNS Cuma 34 ya mbak dibandingkan pegawai Honorer. Masih banyak yang kurang paham dan harus lebih banyak belajar mbak. Jadi yang menghambat pelayanan itu ya dari pegawai” (wawancara pada tanggal 26 Juli 2018 pukul 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa kurangnya pegawai menjadi kendala dalam peningkatan kinerja pegawai yang mana pekerjaan dan banyaknya tenaga kerja juga tidak sama.

No	PNS	HONORER
1	34	64
TOTAL PEGAWAI	98	

Tabel 10 : Jumlah Pegawai PNS dan Pegawai Honorar

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malang*

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai PNS lebih sedikit daripada jumlah pegawai Honorar yang mana beban kerja dan tanggung jawab sepenuhnya berada pada pegawai PNS mengingat pengambil kebijakan dan keputusan yang berwenang adalah pegawai PNS.

2) Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Belum Optimal

Keberhasilan suatu program atau pelayanan salah satunya didukung oleh adanya fasilitas, sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang sangat membantu dalam menjalankan suatu pelayanan agar dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang di jelaskan oleh Mas Suhantoro selaku Staf Pencatatan Sipil, beliau mengatakan :

“yang menjadi kendala peningkatan kinerja disini bisa dari jaringan ya mbak. Kalau jaringan sedng tidak stabil bisa menghambat kinerja pegawai yang seharusnya bisa selesai tepat waktu menjadi tidak selesai. Nah itu bisa jadi penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai disini mbak” (wawancara pada tanggal 26 Juli 2018 pukul 13.00 WIB)

Dapat di simpulkan dari wawancara di atas bahwa tidak stabilnya jaringan bisa menjadi keterlambatan untuk memproses data-data atau berkas-berkas. Karena kebanyakan yang pegawai kerjakan melalui komputer dan bergantung kepada jaringan untuk menyelesaikan tugas dari masing-masing pegawai itu sendiri.



Gambar 26 : Pelayanan Menggunakan Komputer dan Jaringan

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Dapat di lihat dari gambar diatas sebagian besar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan

jaringan untuk dapat terselesaikan suatu pelayanan tersebut. Jika pelayanan tidak mumpuni atau tidak stabil maka suatu kinerja pegawai dalam suatu pelayanan tersebut bisa terbengkalai dan tidak terselesaikan dengan baik.

D. Analisis Data dan Pembahasan

1. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai berikut :

a. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Layanan

Kemampuan pemberi layanan dalam hal ini merupakan hal yang paling utama dalam pelayanan publik karena memberi pelayanan suatu tugas utama yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Dan kemampuan pemberi layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun institusional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa

jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan publik. Meningkatkan kemampuan pemberi layanan oleh pegawai dapat berupa pelatihan maupun bimtek yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelatihan diberikan kepada pegawai upaya meningkatkan keterampilannya. Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seorang individu (Sinammora, 2004). Dengan adanya pelatihan sebagai bagian pengembangan pegawai, maka organisasi dapat meningkatkan hasil-hasil kerja karyawan (pegawai) guna peningkatan produktivitas karyawan.

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dan juga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa petugas yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dengan di adakan diklat, bimtek, maupun pelatihan bagi pegawai.

b. Memperbaiki Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Selain dari kemampuan memberi pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sarana dan prasarana juga salah satunya. Djoyowiriono (2005:24) menyatakan bahwa “fasilitas/sarana adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Manajemen sarana dan prasarana merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan tersedianya manajemen sarana dan prasarana sebagai bentuk pengelolaan aktivitas sebagai penunjang kerja yang lengkap maka pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Dampak yang timbul dari kondisi tersebut yaitu kinerja pegawai akan lebih optimal dan tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik. Dan dengan adanya sarana dan prasarana lainnya seperti kursi ruang tunggu, play ground, dan AC hal ini sangat berpengaruh dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang. Dengan adanya gedung baru fasilitas bagi pegawai maupun bagi masyarakat yang menjadi konsumen telah mengalami kemajuan dari tahun-tahun sebelumnya sebelum adanya gedung baru.

Yang mana fasilitas dan sarana prasarana telah membaik dengan tambahan-tambahan sarana dan prasarana yang disediakan saat ini.

c. Menetapkan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Bidang Akta Kelahiran

Dari beberapa peningkatan kinerja yang sudah disebutkan, prosedur dan persyaratan pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam menunjang mobilitas dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam menjalankan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan konsumen maka pemerintah harus dapat memprioritaskan prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik. Menurut Moenir (2008: 41) pelayanan publik yang secara umum dapat didambakan adalah:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b) Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutan, sindiran atau dengan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasa dinas atau untuk kesejahteraan.
- c) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Keempat hal diatas yang menjadi keinginan setiap masyarakat dalam berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Menurut Moenir (2008: 45) apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

- a) Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.
- c) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap, dan disiplin.
- d) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan tiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.

- e) Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan Ipoleksosbud (ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ Kep/ M.PAN/ 7/ 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Dari pernyataan dapat dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan juga berpengaruh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Hal diatas sudah termasuk SOP yang ada di kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam SOP terdapat juga persyaratan dan prosedur pelayanan yang harus dijalankan dengan sebaik- baiknya untuk melayani masyarakat dan memberikan kepuasan untuk masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya kendala bisa datang sewaktu-waktu, tetapi hal tersebut tidak sering muncul hanya beberapa kendala teknis seperti jaringan yang troble dan berkas-berkas masyarakat belum

semua lengkap. pada dasarnya jika masyarakat memenuhi kelengkapan persyaratan dan menjalankan prosedur dengan baik petugas pun akan cepat menyelesaikan tanggungan tersebut.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

1) Dukungan dari Pemerintah Pusat Maupun Pemerintah Daerah

Untuk menjadikan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil meningkat adapun faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan yang ada disana. Menurut Zeithaml dkk dalam Pasolong (2008: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Tangibles*: kualitas berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dapat dijelaskan bahwa selain dari kualitas pelayanan yang telah dijelaskan diatas yang dapat menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai diklat dan sosialisasi dari pusat atau pemerintah juga sangat berperan dalam upaya meningkatkan kemampuan kinerja pegawai. Karena dari diklat atau sosialisai dari pusat atau pemerintah dapat menjadikan pembelajaran baru dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang sebelumnya belum optimal menjadi optimal dan selalu berusaha untuk memperbaiki kemampuan peningkatan kinerja agar suatu pelayanan dapat terselesaikan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama. Dan juga

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberi kenyamanan yang maksimal bagi masyarakat yang datang sudah mulai meningkat. Dengan adanya penambahan-penambahan sarana seperti pendingin

ruangan, play ground yang di sediakan untuk membuat nyaman masyarakat yang datang.

Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah mulai membaik dari waktu ke waktu. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus berupaya memenuhi sarana guna mendukung pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat.karena setiap harinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil banyak di datangi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sehingga perlu upaya penyempurnaan agar lebih baik.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Pegawai

Dalam penyelenggaraan suatu pelayanan maka dibutuhkan juga tenaga kerja yang mumpuni dan berkualitas. Jika tenaga kerja kurang dan lebih banyak bobot pekerjaan yang ada pada suatu organisasi tersebut tidak akan tercapainya pelayanan yang baik yang optimal.

Penyebab melemahnya suatu kinerja pegawai dari kurangnya pegawai dan tuntutan beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas pegawai maupun kapasitasnya yang menjadikan kinerja tidak optimal dalm menyelenggarakan suatu pelayana terhadap masyarakat.

2) Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Belum Optimal

Fasilitas, sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dari keberhasilan suatu program tersebut. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik dan memadai sangat membantu mobilitas kegiatan didalam menjalankan suatu program agar tercapainya suatu tujuan yang baik.

Fasilitas, sarana dan prasarana tersebut berupa komputer dan jaringan yang belum optimal yang menjadikan kegiatan pelayanan belum bisa optimal. Sering kali mengalami kendala masalah jaringan sama halnya dengan memperlambat suatu pelayanan yang seharusnya selesai dengan tepat waktu menjadi terhambat.

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2016

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALANG
 ALAMAT : JL. PANJI NO. 119 KEPANJEN
 Tlp/Fax. : Tlp. (0341) 399744

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	0.67	1	1	1	1	1	1
4	1	1	0.33	1	0.5	0.5	1	0.5	1
5	1	1	0.67	1	0.5	1	1	0.5	0
6	1	0.67	0.67	1	0	0.5	0	0.5	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	0.5	0.67	0.33	1	0	0	1	1	0
12	1	1	1	1	1	1	1	1	0.67
13	0.5	0.33	0.67	1	0.5	0.5	1	1	0.67
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	0	1	1	1	1	1	1
16	1	1	0	0	1	1	1	1	0.33
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0
18	0	1	0	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	0.5	0.33	0.33	0.5	1	0	0	0.5	0.33
22	1	1	0.33	0	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	0.33	0.5	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	0.5	0.67	0.33	1	1	1	0	1	1
28	0	1	0	0.5	0.5	0	0	0	0.67
29	0	0.67	0.33	0.5	0.5	0.5	0	1	0
30	1	0	0.67	0	1	0.5	0	0.5	0.33
31	1	1	0	0	1	0	1	0.5	1
32	0	0.67	0.33	1	0	0.5	1	0	0
33	1	0.67	0.33	1	0	0	1	1	0.33
34	0	0.67	0.67	0.5	0	1	1	1	0
35	0	1	0	1	0.5	0	0	1	0.33
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	0.67	0.5	1	1	0	0.5	1
38	0	0.67	0.33	0	1	0.5	0	0	0.33
39	1	0	0.67	0.67	0.5	0	0	1	0.67
40	1	0	0.67	0	0	1	0	0.5	0.33
41	0.5	0.33	0.33	0	1	1	0	0	1
42	0	0.67	0.33	0.5	0	0.5	1	0.5	0
43	0	0.67	0.33	1	1	1	1	1	0
44	0	0.67	0	1	0.5	0	1	1	0.33
45	1	0.33	0.33	0.5	0	1	0	0	0.67
46	1	0.67	1	1	0.5	1	1	1	0.67
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	0	0.67	0.33	0	0.5	0	1	1	0
49	1	0.37	0.67	0	1	1	0	0	0.67
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



53	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	0	1	0.5	0	1	1	1	0
56	1	0.67	0.33	0.5	1	0	0	1	0.33
57	0.5	0.33	0.67	0	1	1	1	1	0
58	1	1	1	1	0.5	0.5	1	0.5	0.67
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	0.33	0.67	0	1	0.5	0	0	1
61	0	0.67	0.33	0	1	0	1	0.5	0.33
62	0.5	0.33	0.67	0.5	0	1	0	0.5	0.33
63	0	0.67	0.33	1	0	0.5	1	0	1
64	1	0.67	0.67	1	0.5	1	1	0	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	0	0.67	0.34	0.5	0.5	1	0	0.5	0.67
67	1	0	0.67	0	1	0	0	1	0.33
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	0	1	0.33	0.5	0.5	0.5	0	0	1
71	1	0.33	0.67	0	0.5	0	1	1	0.33
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	0.67	0.67	1	1	1	0	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	0.5	1	1	1
77	1	0.67	0.67	1	0.5	1	1	1	0.67
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	0	0.33	0.67	0.5	0	0.5	1	1	0.33
80	0.5	0.33	0	1	0	0.5	0	1	0.33
81	0.5	0.33	0.33	1	0.5	1	0	0	1
82	0	0.67	0	1	0.5	1	0	0	1
83	1	0.67	0.33	1	1	0.5	1	1	0.33
84	1	0.33	1	0.5	0.5	0.5	1	1	0.33
85	1	0.67	0.33	1	0	1	0	1	0.33
86	0	1	0	1	0	0.5	1	0.5	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	0	0.33	1	0.5	1	1	0.5	0.33
89	0	0.33	1	0	0.5	1	0	1	0.33
90	1	0	0.67	0	0	0.5	0	0.5	0.67
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	0.33	0.67	1	0.5	1	1	1	0.67
95	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	0.67	0	0	1	0	0.5	0
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	0.5	1	1	1
102	1	0.67	0.33	1	1	1	1	1	1
103	0.5	1	0	0	0.5	1	1	1	0
104	1	1	0.33	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	0	0.33	0.33	1	0	0.5	1	1	0
110	1	1	0.67	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	0.5	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	0.33	0	1	0	1	0	1	0.33
118	1	0	0	1	1	0	1	1	0
119	1	0.67	0.33	0.5	0.5	1	1	0	0.67
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1

121	0.5	0.33	0	1	1	1	0	0.5	0.67
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	0	1	0	1	1	0
124	1	1	1	1	1	1	1	0.5	0
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	0.67	0.67	1	0.5	0.5	1	0.5	0.67
129	1	1	0.67	0.5	0.5	1	1	0.5	0.67
130	0.5	1	0.67	0.5	0.5	1	1	0.5	1
131	0.5	1	0.67	1	0.5	1	1	0.5	0.67
132	0.5	0.67	0.67	0.5	1	1	1	0.5	1
133	1	0.67	0.67	1	0.5	0.5	1	1	0.67
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	0.67	1	0.5	1	1	1	0.67
136	1	0.67	0.67	1	1	1	1	0.5	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	0.5	0.67	0.67	0.5	1	0.5	1	0.5	0.67
139	0.5	1	1	0.5	1	1	1	1	0.67
140	0.5	1	0.67	1	0.5	0.5	1	1	1
141	0.5	0.67	0.67	0.5	1	0.5	1	1	1
142	0.5	1	0.67	1	0.5	1	1	0.5	1
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	0.5	1
146	0.5	0.67	1	0.5	1	1	1	0.5	1
147	1	1	1	0.5	0.5	0.5	1	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	0.5	1	1	0.5	1
150	0.5	1	1	1	1	0.5	1	0.5	0.67
ΣNilai /Unsur	118	119.42	105.7	118.17	114	121	120	121.5	111.67
NRR / Unsur	0.787	0.796	0.705	0.788	0.760	0.807	0.800	0.810	0.744
NRR tertbg/ unsur	0.087	0.088	0.078	0.088	0.084	0.090	0.089	0.090	0.083
SKM Unit pelayanan									

*) 0.777
 **) 77.73

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 100
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN :	77.73
-----------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	0.787
U2	Prosedur Pelayanan	0.796
U3	Waktu Pelayanan	0.705
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	0.788
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.760
U6	Kompetensi Pelaksana	0.807
U7	Perilaku Pelaksana	0.800
U8	Maklumat Pelayanan	0.810
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0.744

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Secara umum mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah BAIK

77.73

Rata-rata Mutu Pelayanan setiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	78.67	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	79.61	Baik
U3	Waktu Pelayanan	70.47	Baik
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	78.78	Baik

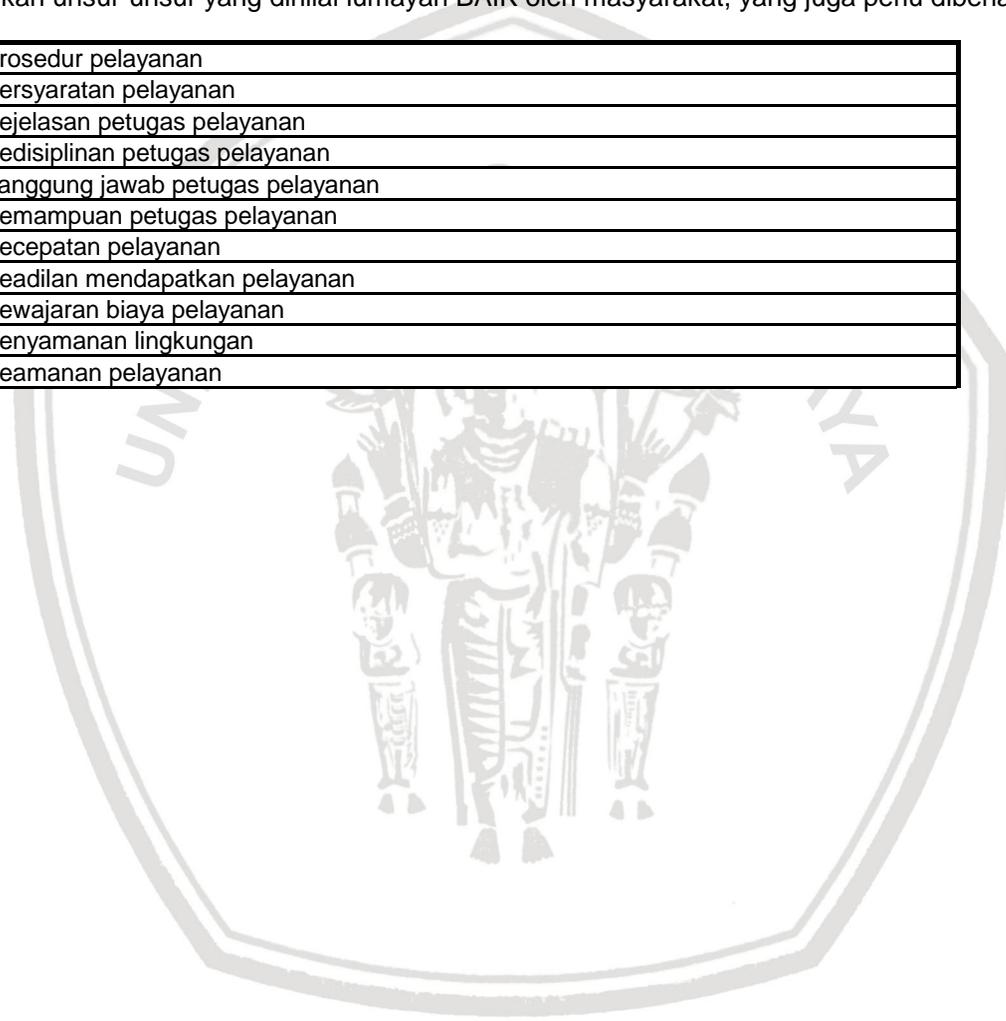
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	80.67	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	80.00	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	81.00	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	74.45	Baik

Agar lebih memuaskan masyarakat, maka unsur-unsur yang cukup BAIK perlu ditingkatkan lagi, seperti :

Kesopanan dan keramahan petugas
Kepastian biaya pelayanan
Kepastian jadwal pelayanan

Sedangkan unsur-unsur yang dinilai lumayan BAIK oleh masyarakat, yang juga perlu dibenahi adalah :

Prosedur pelayanan
Persyaratan pelayanan
Kejelasan petugas pelayanan
Kedisiplinan petugas pelayanan
Tanggung jawab petugas pelayanan
Kemampuan petugas pelayanan
Kecepatan pelayanan
Keadilan mendapatkan pelayanan
Kewajaran biaya pelayanan
Kenyamanan lingkungan
Keamanan pelayanan



PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2017

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALANG
 ALAMAT : JL. TRUNOJOYO - KEPANJEN
 Tlp/Fax. : Tlp. (0341) 399744

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0,67
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1
5	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0,5	0,67	1	1	1	1	1	0,5	0
9	0,5	0	0	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	0	0,33	0,33	1	0,5	1	1	0	0,67
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1
16	1	0	0	1	0,5	1	0	0	0
17	1	1	0,67	1	0,5	1	1	0	0,67
18	0,5	0,67	0,67	0,5	1	0	1	1	0,67
19	1	0,33	0,67	0	1	1	0	0,5	0,67
20	1	1	0,67	1	0	0,5	1	0,5	0,33
21	1	0,67	0,67	0,5	1	0,5	1	0,5	1
22	0,5	0,67	0	0	0,5	1	1	0,5	0,67
23	1	0,33	0,33	1	1	1	0	1	0,67
24	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	0	1	0,33
25	1	0,67	0,67	0,5	0,5	1	0	1	0,67
26	1	1	0,67	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,67
27	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
28	1	0,67	0,33	1	0,5	1	0	0,5	0,67
29	1	0,33	0,67	0	0,5	0,5	0	0,5	0,67
30	1	0,67	1	1	0,5	1	1	1	0,67
31	0,5	0,67	0,33	1	1	0,5	0	1	1
32	0,5	1	0,33	1	0	1	1	0,5	0,67
33	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0,67
34	0,5	1	0,67	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	0,5	0	1	1
36	0,5	1	1	1	1	1	0	0,5	1
37	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
38	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
39	0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1
40	0,5	1	1	1	1	0	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1
42	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
43	0,5	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	1
44	1	0,33	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
45	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	1	1	0,33
48	1	0,67	0,67	0,5	1	1	1	1	0,33
49	1	0,33	0	1	1	1	1	1	1
50	1	1	0,33	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	0	1	1
52	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
53	0	1	1	1	1	1	0	1	1
54	1	0,33	0,67	0,5	1	1	1	0,5	0,67
55	1	0,67	0,67	0	1	0	1	0,5	1
56	1	0,33	1	0	1	0,5	1	0,5	1
57	1	0,33	0,67	1	1	0,5	1	0,5	0,67
58	0	1	1	0,5	0,5	0,5	0	1	1
59	1	1	0,67	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,33
60	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
61	0,5	0,67	0,33	0,5	0,5	1	1	0,5	0,67
62	0,5	0,33	1	1	0	1	1	0,5	1
63	1	0,67	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
64	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
65	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67
67	1	0,67	0,33	1	1	1	1	0,5	1
68	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	0,5	1
69	1	0,67	0,33	0,5	1	1	1	1	1
70	1	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	0,67
71	1	1	0,67	0,5	1	1	1	1	0,67
72	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
73	1	1	0,67	1	1	1	0	1	0,67
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	0,5	1	0,67	1	0,5	1	1	0,5	1
76	1	0,67	0,67	0,5	1	1	1	0	1
77	1	0,33	0,67	0,5	0,5	0,5	0	1	0,67
78	1	1	0,33	1	0,5	1	1	0,5	1
79	0,5	1	0,67	1	0	1	1	0,5	1
80	0,5	0,67	1	1	1	0,5	1	0,5	0,67
81	0,5	0,67	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	0,67
82	0,5	0,67	0,67	1	0,5	0,5	1	0,5	0,67
83	1	0,33	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1
84	0,5	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1
85	0,5	0,67	0,67	1	0,5	0,5	1	1	0,33
86	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
87	1	0,33	0,67	1	1	1	0	1	0,67
88	1	0	1	1	0,5	1	1	0,5	1
89	1	0,67	0,67	0,5	1	1	1	0,5	1
90	1	1	0,67	0	1	1	1	0,5	1
91	0	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1
92	1	1	1	1	1	0	0	1	1
93	0	1	1	1	1	1	0	1	1
94	1	1	0,33	1	1	0,5	1	1	1
95	0,5	1	0,67	1	1	0,5	1	1	1
96	0,5	1	0,67	1	1	0	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	0
98	1	1	1	1	1	0	0	1	1
99	1	1	0	1	1	0,5	1	1	1
100	0,5	1	0,67	1	1	0,5	0	1	1
101	1	0,67	1	1	0,5	1	0	1	1
102	1	0,33	1	0,5	0,5	1	0	1	1
103	1	1	0,67	1	1	1	1	0	0,67
104	1	0,33	0,67	0,5	1	0,5	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	0,33	0,67	1	0,5	1	1	1	0,33
109	1	1	1	1	1	0	0	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	0,33	0,33	1	0,5	1	1	1	0
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	0,33	1	1	1	1	1	0,33
115	1	0,33	1	1	0,5	1	1	1	0,33

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
119	1	1	1	1	0,5	0,5	0	1	1	
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
121	1	1	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1	
122	0	1	0,67	0,5	0,5	0	1	1	0,33	
123	0,5	1	1	1	1	0,5	0	1	1	
124	1	1	0,67	1	1	1	0	0,5	1	
125	1	1	0,33	1	1	0,5	1	0,5	1	
126	1	1	0,67	1	1	1	0	0,5	1	
127	1	0,33	0,67	1	1	0,5	1	0,5	0,67	
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
131	1	0,67	0,67	1	0	0	0	1	0,67	
132	1	1	0,67	1	1	0	0	1	1	
133	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
134	1	1	1	1	1	1	0	1	0,67	
135	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
136	1	0,67	0,67	1	1	0,5	0	1	1	
137	1	1	0,67	0,5	0,5	0,5	0	1	0,67	
138	0,5	0,67	0,67	0,5	1	0,5	1	0,5	0,67	
139	0,5	1	1	0,5	1	1	0	1	0,67	
140	0,5	1	0,33	1	0,5	0,5	1	1	1	
141	0,5	0,67	0,33	0,5	1	0,5	1	1	0	
142	0,5	1	0,33	1	0,5	1	1	0,5	0	
143	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
144	0,5	1	1	0,5	1	0	0	1	1	
145	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	
146	0,5	0,67	1	0,5	1	1	1	0,5	0	
147	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0	
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
149	1	1	1	1	0,5	1	0	0,5	1	
150	0,5	1	0,33	1	1	0,5	0	0,5	0,67	
ΣNilai /Unsur	126,5	122,36	114,45	125	122	114	103	119,5	122,42	
NRR / Unsur	0,843	0,816	0,763	0,833	0,813	0,760	0,687	0,797	0,816	
NRR tertbg/ unsur	0,094	0,091	0,085	0,093	0,090	0,084	0,076	0,089	0,091	*) 0,792
SKM Unit pelayanan										**) 79,19

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 100
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN :	79,19
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)** : 81,26 - 100,00
- B (Baik)** : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik)** : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	0,843
U2	Prosedur Pelayanan	0,816
U3	Waktu Pelayanan	0,763
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	0,833
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,813
U6	Kompetensi Pelaksana	0,760
U7	Perilaku Pelaksana	0,687
U8	Maklumat Pelayanan	0,797
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0,816

Secara umum mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah BAIK

79,19

Rata-rata Mutu Pelayanan setiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	84,33	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	81,57	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76,30	Baik
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	83,33	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	76,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	68,67	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	79,67	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	81,61	Baik

Agar lebih memuaskan masyarakat, maka unsur-unsur yang cukup BAIK perlu ditingkatkan lagi, seperti :

Perilaku Pelaksana

Sedangkan unsur-unsur yang dinilai lumayan BAIK oleh masyarakat, yang juga perlu dibenahi adalah :

Waktu Pelayanan
Kompetensi Pelaksana
Maklumat Pelayanan

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALANG
 ALAMAT : JL. TRUNOJOYO - KEPANJEN
 Tlp/Fax. : Tlp. (0341) 399744

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0,67
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1
5	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0,5	0,67	1	1	1	1	1	0,5	0
9	0,5	0	0	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	0	0,33	0,33	1	0,5	1	0,5	0	0,67
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	0,5	1	1	1	1	0,5	1	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1
16	1	0	0	1	0,5	1	1	1	1
17	1	1	0,67	1	0,5	1	1	0	1
18	0,5	0,67	0,67	0,5	1	0	1	1	1
19	1	0,33	0,67	0	1	1	0	0,5	1
20	1	1	0,67	1	0	0,5	1	0,5	1
21	1	0,67	0,67	0,5	1	0,5	1	0,5	1
22	0,5	0,67	0	0	0,5	1	1	0,5	0,67
23	1	0,33	0,33	1	1	1	0	1	0,67
24	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	0	1	0,33
25	1	0,67	0,67	0,5	0,5	1	0	1	0,67
26	1	1	0,67	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,67
27	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
28	1	0,67	0,33	1	0,5	1	0	0,5	0,67
29	1	0,33	0,67	0	0,5	0,5	0	0,5	0,67
30	1	0,67	1	1	0,5	1	1	1	0,67
31	0,5	0,67	0,33	1	1	0,5	0	1	1
32	0,5	1	0,33	1	0	1	1	0,5	0,67
33	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0,67
34	0,5	1	0,67	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	0,5	0	1	1
36	0,5	1	1	1	1	1	0	0,5	1
37	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
38	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
39	0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1
40	0,5	1	1	1	1	0	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1
42	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
43	0,5	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	1
44	1	0,33	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
45	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	1	1	0,33
48	1	0,67	0,67	0,5	1	1	1	1	0,33
49	1	0,33	0	1	1	1	1	1	1
50	1	1	0,33	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	0	1	1
52	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
53	0	1	1	1	1	1	0	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0,67
55	1	1	1	1	1	0	1	0,5	1
56	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
57	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	0,67
58	0	1	1	1	0,5	0,5	0	1	1
59	1	1	1	1	0,5	0,5	0	0,5	0,33
60	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
61	0,5	0,67	0,33	0,5	0,5	1	1	0,5	0,67
62	0,5	0,33	1	1	0	1	0,5	0,5	1
63	1	0,67	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
64	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
65	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67
67	1	0,67	0,33	1	1	1	1	0,5	1
68	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	0,5	1
69	1	0,67	0,33	0,5	1	1	1	1	1
70	1	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	0,67
71	1	1	0,67	0,5	1	1	1	1	0,67
72	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
73	1	1	0,67	1	1	1	0	1	0,67
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	0,5	1	0,67	1	0,5	1	1	0,5	1
76	1	1	1	1	1	1	1	0	1
77	1	1	1	1	0,5	0,5	0	1	0,67
78	1	1	0,33	1	0,5	1	1	1	1
79	0,5	1	0,67	1	0	1	1	1	1
80	0,5	0,67	1	1	1	0,5	1	1	0,67
81	0,5	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1	0,67
82	0,5	0,67	1	1	0,5	0,5	1	1	0,67
83	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	1	1
84	0,5	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1
85	0,5	0,67	0,67	1	0,5	0,5	1	1	0,33
86	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
87	1	0,33	0,67	1	1	1	0	1	0,67
88	1	0	1	1	0,5	1	1	0,5	1
89	1	0,67	0,67	0,5	1	1	0,5	0,5	0,5
90	1	1	0,67	0	1	0,5	1	0,5	1
91	0	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1
92	1	0,5	1	1	1	0	0	1	1
93	0	1	1	1	1	1	0	1	1
94	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1
95	0,5	1	1	1	1	0,5	1	1	1
96	0,5	1	1	1	1	0	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	0
98	1	1	1	1	1	0	0	1	1
99	1	1	0	1	1	0,5	1	1	1
100	0,5	1	0,67	1	1	0,5	0	1	1
101	1	0,67	1	1	0,5	1	0	1	1
102	1	0,33	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1
103	1	1	0,67	1	1	1	1	0	1
104	1	0,33	0,67	0,5	1	0,5	1	1	1
105	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5
106	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
107	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1
108	1	0,33	0,67	1	0,5	1	1	1	0,33
109	1	1	1	1	1	0	0	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	0,33	0,33	1	0,5	1	1	1	0
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1
114	1	1	0,33	1	1	1	1	1	0,33
115	1	0,33	1	1	0,5	1	1	1	0,33

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1	
118	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	
119	1	1	1	1	0,5	0,5	0	1	1	
120	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	
121	1	1	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1	
122	0	1	0,67	0,5	0,5	0	1	1	0,33	
123	0,5	1	1	1	1	0,5	0	1	1	
124	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	
125	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1	
126	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	
127	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	0,5	0,67	
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	1	0,5	1	0,5	1	1	1	1	1	
130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
131	1	0,67	0,67	1	0	0	0	1	0,67	
132	1	1	0,67	1	1	0	0	1	1	
133	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
134	1	1	1	1	1	1	0	1	0,67	
135	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
136	1	0,67	1	1	1	1	0	1	1	
137	1	1	1	1	0,5	1	0	1	1	
138	0,5	0,67	1	1	1	1	1	0,5	1	
139	0,5	1	1	1	1	1	0	1	1	
140	0,5	1	0,33	1	1	1	1	1	1	
141	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
142	0,5	1	1	1	0,5	1	1	0,5	0	
143	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
144	0,5	1	1	0,5	1	0	0	1	1	
145	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	
146	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	0	
147	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0	
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
149	1	1	1	1	0,5	1	0	0,5	1	
150	0,5	1	0,33	1	1	0,5	0	0,5	0,67	
ΣNilai /Unsur	126,5	123,86	122,74	130	121	114,5	100,5	121,5	124,9	
NRR / Unsur	0,843	0,826	0,818	0,867	0,807	0,763	0,670	0,810	0,833	
NRR tertbg/ unsur	0,094	0,092	0,091	0,096	0,090	0,085	0,074	0,090	0,093	*) 0,804
SKM Unit pelayanan										**) 80,40

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 100
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN :	80,40
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	0,843
U2	Prosedur Pelayanan	0,826
U3	Waktu Pelayanan	0,818
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	0,867
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,807
U6	Kompetensi Pelaksana	0,763
U7	Perilaku Pelaksana	0,670
U8	Maklumat Pelayanan	0,810
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0,833

Secara umum mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah BAIK

80,40

Rata-rata Mutu Pelayanan setiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	84,33	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	82,57	Baik
U3	Waktu Pelayanan	81,83	Baik
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	86,67	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	76,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	67,00	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	81,00	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	83,27	Baik

Agar lebih memuaskan masyarakat, maka unsur-unsur yang cukup BAIK perlu ditingkatkan lagi, seperti :

Perilaku Pelaksana

Sedangkan unsur-unsur yang dinilai lumayan BAIK oleh masyarakat, yang juga perlu dibenahi adalah :

Waktu Pelayanan
Kompetensi Pelaksana
Maklumat Pelayanan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

a) Meningkatkan Kemampuan Pemberi Layanan

Kemampuan pemberi layanan merupakan hal yang paling utama dalam pelayanan publik karena memberi layanan adalah suatu tugas utama yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Dengan diadakan bimtek dan sosialisasi terhadap pegawai untuk menunjang meningkatkan kinerja pegawai dapat dilihat yang semula pelayanan pendataan administrasi kependudukan dilakukan secara manual sekarang menjadi lebih efektif dan efisien dengan menggunakan yang berbasis aplikasi. Hal ini hasil dari di adakan bimtek dan sosialisasi yang dilakukan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai

b) Memperbaiki Sarana dan Prasarana

Dengan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan perubahan gedung lama ke gedung baru dan fasilitas-fasilitas yang baru dan lebih nyaman dapat meningkatkan kenyamanan bagi pegawai yang nantinya dapat memberikan hasil pekerjaan yang maksimal dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai

c) Menetapkan Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Bidang Akta Kelahiran

prosedur dan persyaratan juga menjadi hal yang sangat penting dalam menunjang mobilitas dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya prosedur yang mudah dan persyaratan yang dapat di mengerti masyarakat akan mempermudah pelayanan dan dapat meningkatkan pelayanan yang baik pula.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cukup baik. Selain dari dukungan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sarana dan prasarana yang ada disana juga sudah baik dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan memperbaiki sarana dan prasarana maupun fasilitas-fasilitas yang baru dapat menunjang kinerja pegawai.

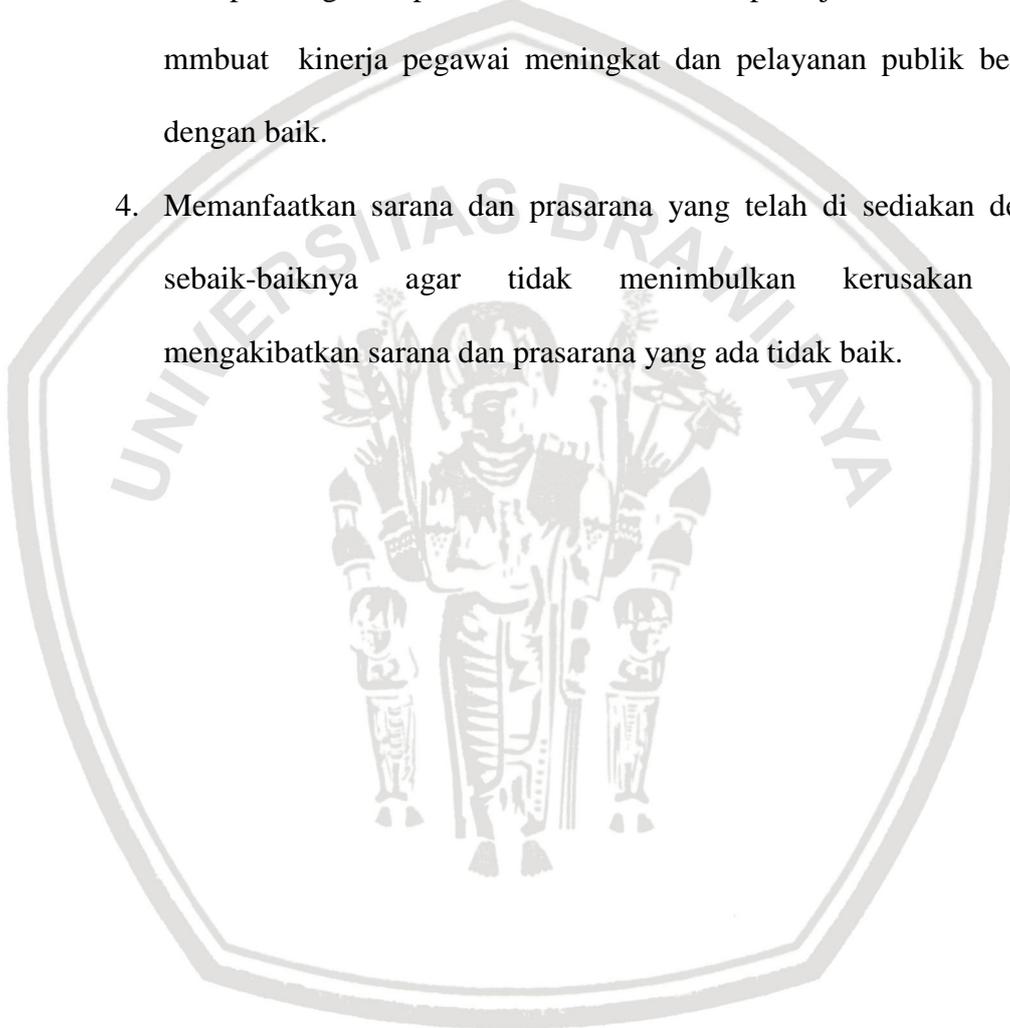
Dari faktor penghambat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang meliputi kurang optimalnya penggunaan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kurangnya pegawai juga menjadi kendala dalam pelayanan publik yang baik dan terselesaikan tepat pada waktunya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan kemudian disimpulkan, maka dapat disusun beberapa saran atau rekomendasi dari penulis mengenai Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Bidang Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah :

1. Lebih sering diadakan sosialisasi kepada masyarakat yang terkait dengan prosedur dan pelayanan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan untuk lebih memahami lagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

2. Mengikuti sosialisai lebih sering agar dapat mengetahui dan melihat upaya apa yang diterapkan agar suatu pelayanan publik dapat tercapai dengan maksimal.
3. Penambahan pegawai agar beban kerja dan kapasitas pegawai juga mumpuni agar cepat terselesaikan suatu pekerjaan tersebut yang mmbuat kinerja pegawai meningkat dan pelayanan publik berjalan dengan baik.
4. Memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah di sediakan dengan sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan kerusakan yang mengakibatkan sarana dan prasarana yang ada tidak baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Penerbit Refika Aditama
- Dispenduk.malangkab.go.id
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gibson. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Grant, Robbert M. 1992. *Analisis Strategi Konteporer: Konsep, Teknik, Aplikasi. Edisi Kedua, Alih Bahasa Thomas Secokusumo*. Erlangga. Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Hasibuan S.P. Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bimi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori & Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung. Mandar Maju
- Jauch Lawrence R. dan Wiliam F. Glueck. 1998. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Erlangga: Jakarta
- Kaho, Josef Riwu. 2002. *Prospek Otonomi daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Rajawali
- Masun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publication.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Moenir. H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. H.A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umu di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moelong, J. Lexy DR. MA. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori Dan Praktek*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta
- Poerwadarminta. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sinambela, L.P, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinammora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi III*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Stephanie, K. Marrus. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Rajawali Press: Jakarta
- Siagian, Sondang, P.2014. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Setyowati. 2013. *Organisasi dan Kepemimpinan Modern*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. PT Refika Aditama
- Saldana, Miles Huberman, 2014. *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook Edition 3*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications
- Tjiptoherijanto & Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta

Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

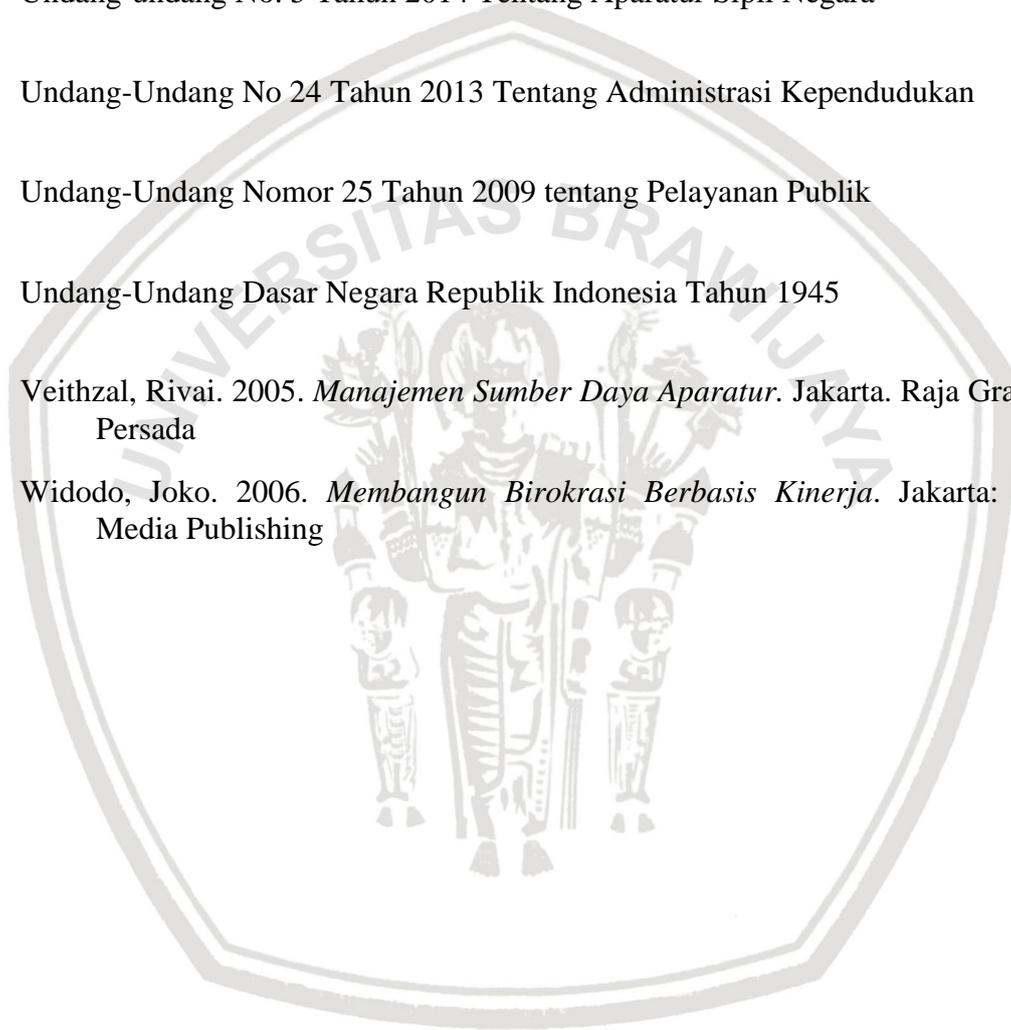
Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Jakarta. Raja Grafindo Persada

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayu Media Publishing





LAMPIRAN



Penghargaan sebagai” ROLE MODEL PENYELENGGARA PELAYANAN

PUBLIK KATEGORI “BAIK” tahun 2017

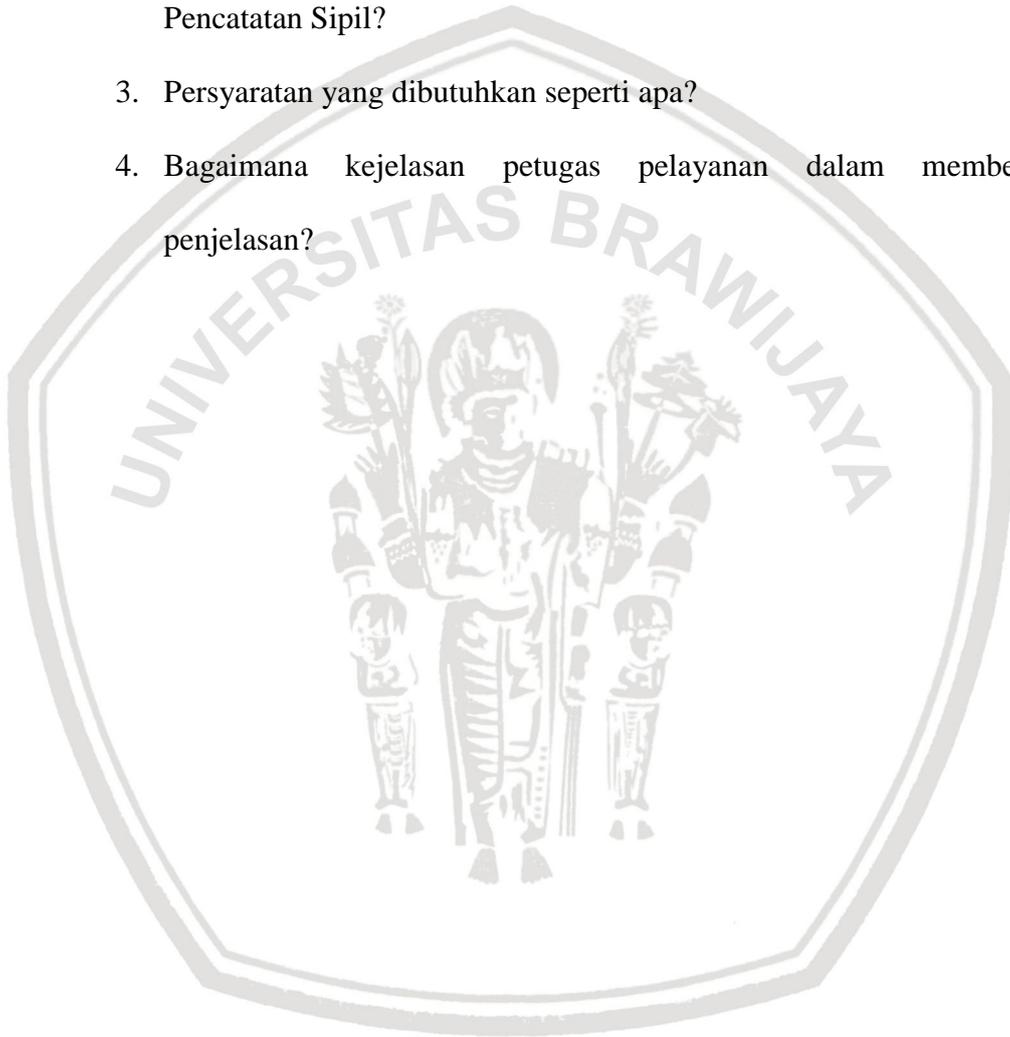
PEDOMAN WAWANCARA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang :

1. Bagaimana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bidang Akta Kelahiran?
2. Bagaimana kinerja pegawai khususnya di Bidang Akta Kelahiran?
3. Apa upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai?
4. Apakah kinerja pegawai naik/menurun setiap tahun?
5. Apa yang menjadi kinerja pegawai menjadi naik?
6. Apa faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja pegawai?
7. Apa faktor penghambat untuk meningkatkan kinerja pegawai?
8. Apa saja persyaratan untuk mengurus Akta Kelahiran?
9. Bagaimana prosedur untuk membuat Akta Kelahiran?
10. Brapa lama waktu untuk pembuatan Akta Kelahiran?

Wawancara dengan masyarakat :

1. Bagaimana menurut anda kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini?
2. Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
3. Persyaratan yang dibutuhkan seperti apa?
4. Bagaimana kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan?





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 7668 /UN10.F03.11.11/PN/2018
 Lampiran : -
 Hal : Riset
 Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur

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

Nama : Yunita Susilawati
 Alamat : Jl. Raya Kecopokan Rt: 26/ Rw: 09 Desa Senggeng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang
 NIM : 115030101111034
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Konsentrasi : Administrasi Publik
 Tema : Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan di Bidang Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kepanjen Kabupaten Malang)
 Lamanya : 1 bulan
 Peserta : 1 (satu) orang.

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

Malang, 26 Juni 2018

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Des. Andy Putra Wijaya, MAD, Ph.D

NIP. 19670217 199103 1 000

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Jurusan
4. Arsip TU





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
 Email: bakesbangpol@malangkab.go.id - Website: <http://www.malangkab.go.id>
MALANG-65119

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/ 2164 /35.07.207/2018

Untuk melakukan Survey/Research/Penelitian/KKN/PKL/Magang

Menunjuk : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
 Nomor: 7668/UN10.F03.11.11/PN/2018 Tanggal: 26 Juni 2018 Perihal:
 Permohonan Ijin Penelitian

Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Penelitian oleh;

Nama / Instansi : Yunita Susilawati
 Alamat : Jl. MT Haryono
 Tema/Judul/Survey/Research : Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik
 Studi Pada Pelayanan di Bidang Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kapanjen Kabupaten Malang
 Daerah/tempat kegiatan : di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kapanjen Kab. Malang
 Lamanya : 1 Bulan
 Pengikut :

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan - Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 26 Juni 2018

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



Tembusan :
 Yth. Sdr.

1. Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi UB;
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Malang;
3. Mhs/Ybs;
4. Arsip.



Susunan Nama Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Malang

NO	NAMA / NIP	GOL	JABATAN ESELON
1	Dr. Ir. SRI MEICHARINI, MM 19600524 198603 2 006	Pembina Utama Muda (IV/c)	Kepala Dinas II-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Drs. EDY SUSANTO, M.Si. 19611023 198401 1 002	Pembina Tk. I (IV/b)	Sekretaris Dinas III-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Drs. SHIRATH AZIES, M.Si. 19670421 199202 1 001	Pembina (IV/a)	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4	HENDRO WAHONO, SH. 19690209 199503 1 002	Pembina (IV/a)	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5	ABDUL ROKHIM, S.Sos.MM 19630518 198603 1 011	Pembina (IV/a)	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6	DYAH KUSUMA HASTUTI, SH 19710218 199703 2 002	Penata Tk. I (III/d)	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan III-b

NO	NAMA / NIP	GOL	JABATAN ESELON
			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	SUPRIYONO, S.SOS, MM 19611214 199703 1 002	Pembina (IV/a)	Kasubag Perencanaan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8	YUSIDA KURNIAWATI, S.Sos., M.Si. 19690111 198811 2 003	Penata Tk. I (III/d)	Kasubag Umum dan Kepegawaian IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
9	SITI UTARI 19660109 199303 2 004	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasubag. Keuangan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
10	DWI WAHYUNINGTYAS, S.AP. 19670131 199012 2 001	Penata (III/c)	Kasi Perkawinan dan Perceraian IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
11	SLAMET REJO, S.Sos. 19720118 199602 1 001	Penata TK.I (III/d)	Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12	WAHJUNING HAPSARI 19640409 198603 2 016	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Kelahiran IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13	ZAINUL ABIDIN 19680814 199203 1 009	Penata Tk. I (III/b)	Kasi Identitas Penduduk IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

14	SUBIYANTORO 19610226 198903 1 005	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Pindah Datang Penduduk IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
15	SUYANTO, S.AP 19680402 199203 1 009	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Pendataan Penduduk IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
16	RUDHYANTO BIMO EDHY, SH. 19660106 199303 1 010	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17	DISI SAWITRI WIDOWATI, SE., ME. 19721207 199901 2 001	Pembina (IV/a)	Kasi Inovasi Pelayanan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
18	YENI WIDIANINGSIH.S.SOS 19810111 200903 2 002	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasi Kerjasama IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19	SUNARTONO 19601229 199703 1 001	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasi Tata Kelola dan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi IV-a Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil
20	MOCHAMAD HADI SUMBOGO 19600701 198603 1 017	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data IV-a Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil

21	DENNI LILIS MARIYANI, SE 19771226 200801 2 018	Penata Muda Tk. I (III/c)	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
22	WIDOWATI 19640201 198503 2 003	Penata Muda Tk. I (III/b)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
23	LILIK RAKHMAWATI 19610620 198202 2 005	Penata Muda Tk. I (III/b)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
24	SYAMSUL AMIR, A.Md 19790126 200604 1 019	Pengatur Tk. I (II/d)	Operator Data Entry - Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil
25	IIN DWI ASTUTIK 19830108 201001 2 001	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
26	SUWADI ASMORO TANTO 19830422 200903 1 004	Pengatur Muda Tk. I (II/b) (II/b)	Pengadministrasi Keuangan - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
27	SAMSUL ARIF 19821017 200903 1 004	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil
28	VEDO YOHANDY 19820220 200801 1 012	Pengatur (II/c)	Operator Data Entry Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil

29	IWAN SUJATMIKO 19780925 200801 1 017	Pengatur (II/c)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil
30	ESTU ILMA HAPSARI, A.Md 19910924 201504 2 001	Pengatur (II/c)	Arsiparis Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
31	M. SHADIQ 19651202 200903 1 001	Pengatur Muda (II/a)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil
32	PRIYO SUBEKTI 19790525 201001 1 007	Pengatur Muda (II/a)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil
33	FANDI ACHMAD, A.Md. 19870718 200904 1 001	Pengatur Tk. I (II/d)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil
34	NARMO 19730618 201408 1 001	Pengatur Muda (II/a)	Operator Data Entry Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil



**BUPATI MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 38 TAHUN 2016
TENTANG
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI,
TUGAS DAN FUNGSI, SERTA TATA KERJA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 10 huruf k dan pasal 13 Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, maka perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);



2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor ... Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016 Nomor ... Seri ...);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI, SERTA TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Malang;
2. Pemerintah Kabupaten Malang yang selanjutnya disebut Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Malang;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Malang;
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan

- pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
8. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
 9. Sekretaris Dinas adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
 10. Susunan Organisasi adalah penyusunan dan pengaturan berbagai bagian sehingga semuanya menjadi kesatuan yang teratur;
 11. Tata Kerja adalah segala sesuatu yang mengenai pengurusan dan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi;
 12. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan, informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain;
 13. Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia;
 14. Menteri adalah menteri yang bertanggungjawab dalam urusan pemerintah dalam negeri;
 15. Penyelenggara adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan;
 16. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan;
 17. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan penduduk dan pencatatan sipil;
 18. Data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
 19. Pendaftaran penduduk adalah catatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan

- pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan;
20. Nomor Induk Kependudukan(NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia;
 21. Kartu Keluarga(KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga;
 22. Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana;
 23. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana;
 24. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 25. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal menetap di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 26. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan;
 27. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya;
 28. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis yang melaksanakan

kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

BAB II KEDUDUKAN

Pasal 2

- (1) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan;
- (2) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB III SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 3

- (1) Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - a. Kepala Dinas;
 - b. Sekretariat;
 - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
 - d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
 - e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
 - f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
 - g. UPT; dan
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Sekretariat, Bidang, dan UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, dan Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (3) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, dipimpin oleh tenaga fungsional

senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas atau Pejabat lain yang ditunjuk oleh Bupati.

BAB IV TUGAS DAN FUNGSI

Bagian Kesatu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pasal 4

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan kewenangan dan tugas pembantuan; dan
- melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya.

Pasal 5

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- pelaksanaan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
- perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

- h. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- i. pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- j. pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang pencatatan sipil;
- k. penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- l. pembinaan UPT;
- m. pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan;
- n. pengkoordinasian integrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan pemerintah daerah;
- o. pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil;
- p. pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya;
- q. koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
- r. pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan(SIAK);
- s. pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan;
- t. perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil pada data base kependudukan;
- u. pemantauan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
- v. pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan

- kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
- w. pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan; dan
- x. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kedua
Kepala Dinas

Pasal 6

Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a. memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan Kependudukan; dan
- b. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya.

Bagian Ketiga
Sekretariat

Pasal 7

Sekretariat mempunyai tugas:

- a. memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha yang

meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan rumah tangga, hubungan masyarakat dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan dinas, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan

- b. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Pasal 8

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b. perencanaan kegiatan kesekretariatan;
- c. pengelola urusan kepegawaian/ASN, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai;
- d. pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- e. penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah;
- f. penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, kearsipan;
- g. pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
- h. pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan, evaluasi dan pelaporan; dan
- i. pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Pasal 9

- (1) Sekretariat terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Perencanaan.
- (2) Masing-masing Sub Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.

Paragraf 1

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Pasal 10

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. menyelenggarakan, melaksanakan dan mengelola administrasi kepegawaian/ASN, kesejahteraan pegawai dan pendidikan pelatihan pegawai;
- c. melaksanakan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan, urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, perjalanan dinas, keprotokolan, penyusunan rencana kebutuhan barang, peralatan serta mendistribusikan;
- d. menyelenggarakan administrasi perkantoran;
- e. melaksanakan kebersihan dan keamanan kantor;
- f. menghimpun, mengolah data, menyusun program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
- g. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 2

Sub Bagian Keuangan

Pasal 11

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan;
- b. melaksanakan administrasi keuangan yang meliputi pembulcuan, pertanggungjawaban dan verifikasi serta penyusunan perhitungan anggaran;
- c. menyelenggarakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan anggaran satuan kerja;

- d. menyiapkan bahan penyusunan rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. menghimpun, mengolah data dan menyusun program kerja Sub Bagian Keuangan;
- f. melaksanakan pengurusan biaya perpindahan pegawai dan ganti rugi gaji pegawai serta pembayaran hak-hak keuangan lainnya;
- g. melaksanakan evaluasi keuangan terhadap hasil pelaksanaan program dan rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. melaksanakan tata usaha barang, perawatan/penyimpanan peralatan kantor dan pendataan inventaris kantor;
- i. mengkompilasikan dan penyusunan laporan hasil laporan perencanaan dan laporan akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 3

Sub Bagian Perencanaan

Pasal 12

Sub Bagian Perencanaan, mempunyai tugas:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan;
- b. melaksanakan penyiapan bahan dan melaksanakan koordinasi dalam penyusunan rencana strategis pembangunan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. menyiapkan rumusan kebijakan program kerja dan rencana kerja kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. menyiapkan dan menyusun bahan pengembangan kerja sama lintas sektor;
- e. menyelenggarakan sistem informasi manajemen dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- f. melaksanakan koordinasi, sinkronisasi penyusunan rencana kegiatan tahunan pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. melaksanakan monitoring dan koordinasi dalam rangka penyusunan bahan evaluasi dan laporan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. menyiapkan bahan dan sarana pertimbangan kepada pimpinan dalam rangka pengendalian dan pengembangan pembangunan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- i. melakukan evaluasi pelaksanaan rencana dan program pembangunan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- j. melakukan penyusunan laporan tahunan dan laporan lainnya; dan
- k. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Keempat

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Pasal 13

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas:

- a. melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan penatausahaan pendaftaran penduduk serta fasilitasi,

- konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
- b. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Pasal 14

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- g. pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- h. koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- i. konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- j. pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- k. pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- l. pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- m. perpindahan penduduk dalam daerah/luar daerah, antar Provinsi dan antar Negara;
- n. pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
- o. pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk; dan
- p. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

Pasal 15

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:

-
- a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pendataan Penduduk.
- (2) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Paragraf 1
Seksi Identitas Penduduk

Pasal 16

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas:

- a. melaksanakan persiapan bahan perencanaan seksi identitas penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi identitas penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi identitas penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- d. melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dari hasil pendaftaran penduduk;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan lainnya;
- f. melaksanakan rencana pengembangan kegiatan penerbitan pendaftaran penduduk;
- g. melaksanakan pemanfaatan blangko Kartu Keluarga (KK);
- h. melaksanakan pemanfaatan blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- i. melaksanakan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK); dan
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Pindah Datang Penduduk

Pasal 17

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas:

- a. melaksanakan persiapan bahan perencanaan seksi pindah datang pada bidang pendaftaran penduduk;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi pindah datang pada bidang pendaftaran penduduk;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi pindah datang pada bidang pendaftaran penduduk;
- d. melaksanakan pendaftaran perubahan alamat penduduk;
- e. melaksanakan pendaftaran pindah datang penduduk;
- f. melaksanakan pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara;
- g. melaksanakan pendaftaran pindah datang antar Negara; dan
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 3

Seksi Pendataan Penduduk

Pasal 18

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas:

- a. melaksanakan persiapan bahan perencanaan seksi pendataan penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi pendataan penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi pendataan penduduk pada bidang pendaftaran penduduk;
- d. melaksanakan pendaftaran pengungsi;

- e. melaksanakan pendaftaran penduduk akibat bencana;
- f. menyusun statistik, grafik dan pengembangan data;
- g. melaksanakan pendaftaran penduduk daerah terbelakang/ terpencil;
- h. melaksanakan pelaporan kependudukan dan penatausahaan pendaftaran penduduk; dan
- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Kelima

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Pasal 19

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a. melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, pelaksanaan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen pencatatan sipil dan melakukan penyelenggaraan pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan-perubahan karena peraturan perundang-undangan; dan
- b. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Pasal 20

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

- d. pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- f. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- g. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran dan Kematian;
- h. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
- i. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian;
- j. pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;
- k. pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Akta Pengesahan Anak;
- l. pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta-akta pencatatan sipil (nama, status dan perubahan karena peraturan dan perundang-undangan); dan
- m. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

Pasal 21

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- (2) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Paragraf 1

Seksi Kelahiran

Pasal 22

Seksi Kelahiran mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi kelahiran pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis seksi kelahiran pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- c. melakukan pembinaan dan koordinasi seksi kelahiran pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- d. melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran;
- e. melaksanakan pencatatan dan penerbitan salinan akta serta kutipan akta ke II dan seterusnya;
- f. menyusun laporan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan penerbitan akta kelahiran;
- g. melaksanakan pengawasan melekat kepada staf; dan
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sesuai bidang tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Perkawinan dan Perceraian

Pasal 23

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi perkawinan dan perceraian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis seksi perkawinan dan perceraian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- c. melakukan pembinaan dan koordinasi seksi perkawinan dan perceraian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- d. melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian pada bidang pelayanan pencatatan sipil
- e. melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
- f. melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta perceraian;
- g. menyusun laporan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan penerbitan akta perkawinan dan perceraian;
- h. melaksanakan pengawasan melekat kepada staf; dan

- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sesuai bidang tugasnya

Paragraf 3

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Pasal 24

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- c. melakukan pembinaan dan koordinasi seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian pada bidang pelayanan pencatatan sipil;
- d. melaksanakan kegiatan pengolahan register akta pencatatan sipil meliputi : penyimpanan, pemeliharaan, perawatan dan pemanfaatan dokumen akta pencatatan sipil;
- e. melaksanakan pemetaan, menyusun statistik, grafik dan pengembangan bank data akta pencatatan sipil;
- f. melaksanakan pengembangan sistem pengolahan dan penertiban dokumen akta pencatatan sipil, serta pewarganegaraan;
- g. melaksanakan pencatatan dan penerbitan atas perubahan dan pembetulan dokumen karena peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan proses pencatatan dan penerbitan akta pengakuan dan akta pengesahan anak;
- i. melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta kematian;
- j. menyusun laporan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan pada perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian;
- k. melaksanakan pengawasan melekat kepada staf; dan

1. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sesuai bidang tugasnya.

Bagian Keenam

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Pasal 25

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas:

- a. melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi :
penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan bidang informasi administrasi kependudukan, fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi, pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data, penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk, pelaksanaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk;
- b. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya.

Pasal 26

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan

- sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - e. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - f. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - g. penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - h. pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - i. koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - j. konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - k. pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
 - l. pembangunan dan pemutakhiran data base;
 - m. penyajian dan desiminasi informasi;
 - n. pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan; dan
 - o. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- (2) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Paragraf 1

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Pasal 28

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi sistem informasi administrasi kependudukan pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi sistem informasi administrasi kependudukan pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi system informasi administrasi kependudukan pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan;
- e. melaksanakan pengembangan infrastruktur;
- f. melaksanakan pengembangan program aplikasi;
- g. melaksanakan pengembangan sumber daya manusia informatika;
- h. melaksanakan backup data kependudukan untuk database;
- i. melaksanakan pengembangan dan pemeliharaan jaringan; dan

- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data

Pasal 29

Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi pengolahan dan penyajian data pada bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi pengolahan dan penyajian data pada bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- d. melaksanakan pengolahan data registrasi penduduk;
- e. melaksanakan pengolahan data non registrasi penduduk;
- f. melaksanakan pembangunan dan pemutakhiran data base;
- g. melaksanakan pengembangan kegiatan pengelolaan data kependudukan;
- h. Melaksanakan pelayanan informasi administrasi kependudukan;
- i. melaksanakan penyediaan media cetak, media cetak elektronik dan pendayagunaan outlet;
- j. melaksanakan penatausahaan penyajian informasi administrasi kependudukan;
- k. melaksanakan dan menyiapkan rencana kegiatan; dan
- l. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya

Paragraf 3

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia
Teknologi Informasi dan Komunikasi

Pasal 30

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas:

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan komunikasi pada bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis Seksi Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan komunikasi pada bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. melaksanakan Tata Kelola administrasi kependudukan;
- e. melaksanakan pengembangan Kapasitas Aparatur Teknik Informasi Kependudukan;
- f. melaksanakan pengembangan sumber daya manusia pengelola administrasi kependudukan(masyarakat dan perorangan);
- g. melaksanakan pengembangan sumber daya informatika pada Dinas, Kecamatan dan Desa;
- h. melaksanakan dan menyiapkan rencana kegiatan; dan
- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Ketujuh

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Pasal 31

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas:

- a. merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi : melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, penyusunan kelembagaan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kerjasama kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan, penetapan indikator kependudukan, pemanfaatan data struktur, jumlah komposisi penduduk, penyuluhan kepada masyarakat, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi dan analisis pengembangan indikator kependudukan; dan
- b. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya.

Pasal 32

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi pelayanan mempunyai fungsi:

- a. penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi

- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- f. pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan program dan penyusunan kelembagaan;
- g. pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program administrasi kependudukan;
- h. pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan;
- i. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- j. pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan kependudukan; dan
- k. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

Pasal 33

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:
 - a. Seksi Kerjasama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- (3) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan .

Paragraf 1
Seksi Kerjasama

Pasal 34

Seksi Kerjasama mempunyai tugas:

- a. melaksanakan penyiapan bahan perencanaan seksi kerjasama pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi kerjasama pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi kerjasama pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- d. melaksanakan pengembangan program dan penyusunan kelembagaan;
- e. melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan
- f. melaksanakan koordinasi dan kegiatan kerjasama antar lembaga pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan kependudukan;
- g. melaksanakan penyusunan penetapan perencanaan kebijakan kependudukan;
- h. melaksanakan kegiatan kemitraan antar lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- i. melaksanakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan;
- j. melaksanakan penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- k. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- l. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Pasal 35

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas:

- a. melaksanakan penyiapan bahan perencanaan seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- d. melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. menyusun rencana program dan kegiatan teknis di seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- f. melaksanakan program, dan kegiatan teknis di seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- g. menyusun penetapan perencanaan kebijakan kependudukan;
- h. melaksanakan penyusunan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis perkembangan kependudukan;
- i. melaksanakan penyusunan profil kependudukan kabupaten;
- j. melaksanakan pengembangan sumberdaya manusia pengelola administrasi;
- k. melaksanakan Analisis perkembangan kependudukan
- l. melaksanakan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat terhadap pemahaman dan tertib administrasi kependudukan dalam rangka tertib administrasi kependudukan;

- m. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan; dan
- n. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

Paragraf 3
Seksi Inovasi Pelayanan

Pasal 36

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas:

- a. melaksanakan penyiapan bahan perencanaan seksi inovasi pelayanan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- b. melaksanakan perumusan kebijakan teknis seksi inovasi pelayanan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi seksi inovasi pelayanan pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- d. melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. melaksanakan bahan pelaksanaan rencana program dan kegiatan teknis di seksi inovasi pelayanan kependudukan;
- f. melaksanakan pengembangan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- g. melaksanakan sosialisasi kebijakan kependudukan;
- h. melaksanakan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat terhadap kegiatan kependudukan dalam rangka tertib administrasi kependudukan;
- i. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Kedelapan

UPT

Pasal 37

- (1) Untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu, dibentuk UPT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- (2) Pembentukan UPT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kesembilan

Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 38

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (3) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB V

TATA KERJA

Pasal 39

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya setiap pimpinan satuan organisasi dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Pejabat Pemerintah wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi

baik secara vertikal maupun horizontal sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik.

- (2) Setiap pimpinan satuan organisasi dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab memimpin, mengawasi dan mengoordinasikan bawahannya masing-masing, serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya guna pencapaian tujuan administrasi pemerintahan sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 40

- (1) Setiap pimpinan dan bawahan pada satuan organisasi dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasan pejabat masing-masing, serta menyampaikan laporan pada waktunya.
- (2) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut serta umpan balik untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

Pasal 41

- (1) Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan dapat disampaikan pula kepada satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.
- (2) Dalam menjalankan tugasnya, setiap pimpinan satuan organisasi dibantu oleh pimpinan unit satuan organisasi bawahannya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan masing-masing yang dilaksanakan dengan mengadakan rapat secara berkala.

BAB VI
PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN
DALAM JABATAN

Pasal 42

- (1) Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Sub Bidang, Kepala UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional diangkat dan diberhentikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila berprestasi luar biasa yang bermanfaat bagi Daerah diberikan penghargaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PEMBIAYAAN

Pasal 43

Biaya penyelenggaraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber dana lain yang sah.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 44

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Malang Nomor Tahun tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Malang Tahun Nomor) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 46

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

a

Ditetapkan di Kepanjen
Pada tanggal 2016

BUPATI MALANG,

H. RENDRA KRESNA

Diundangkan di Malang
pada tanggal 2016
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MALANG,

ABDUL MALIK

Berita Daerah Kabupaten Malang

CURICULUM VITAE**DATA PRIBADI**

Nama : Yunita Susilawati

Tempat, tanggal lahir : Malang, 20 Juni 1992

Nomor Induk Mahasiswa : 115030101111034

No. HP : 0853-3081-7122

E-mail : yunitasusilawati01@gmail.com

PENDIDIKAN

- SDN Senggreng IV Tahun 1999 – 2005
- SMPN 2 Sumberpucung Tahun 2005 – 2008
- SMAN 1 Sumberpucung Tahun 2008 – 2011
- Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2011 - 2018

MAGANG

- Dinas Pendidikan Kota Malang Tahun 2014

