

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) DI
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ALFATHIR ZUFRINO RAMDHANI

135030107111042



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Januari 2018

Jam : 08.00 - 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Alfathir Zufrino Ramdhani

Judul : Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota 1



Dr. Abdullah Said, MS
NIP. 19570911 198503 1 003

Anggota 2



M. Chazienul Ulum, S.Sos, MPA
NP. 19740614 200501 1 001

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : **KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI KABUPATEN
GRESIK**

Nama : Alfathir Zufrino Ramdhani

NIM : 135030107111042

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

PENGUJI PEMBIMBING:

Pembimbing 1 : Dr. Siswidiyanto, MS

PENGUJI BUKAN PEMBIMBING:

Penguji 1 : Dr. Abdullah Said, MS.

Penguji 2 : M. Chazienul Ulum, S.Sos, MPA

Tanggal Ujian : 9 Januari 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik**” 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 disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Malang, 20 Desember 2017



Alfathir Zufrino Ramdhani
NIM. 135030107111042

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
(SIAK) di Kabupaten Gresik.

Disusun oleh : Alfathir Zufrino Ramdhani

NIM : 135030107111042

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 20 Desember 2017

Komisi Pembimbing



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

MOTTO

“Tanggamu menuju langit adalah kepalamu, maka letakkan kakimu diatas
kepalamu. Untuk mencapai tuhan, injak-injaklah pikiran dan kesombongan
rasionalmu.”

(Sujiwo Tejo)

CURRICULUM VITAE



Data Pribadi

Nama : Alfathir Zufrino Ramdhani
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 21 Februari 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Tinggi Badan : 170 cm
Berat Badan : 85 kg
Alamat : Perum. Giri Asri blok U-20, Kebomas, Gresik
Telepon : 081332184112
Status : Mahasiswa
E-mail : alfathiramdhani@yahoo.com

Data Pendidikan

Sekolah	Tempat	Tahun
Perguruan Tinggi	S1 Ilmu Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang	2013 – 2018
SMA	SMAN 1 Kebomas Gresik	2010 – 2013
SMP	SMP YIMI Gresik “Full Day School”	2007 – 2010
SD	SDN Petrokimia Gresik	2001 – 2007

Data Kemampuan

Spesifikasi	Deskripsi
Microsoft Word	<i>Word Processing</i>
Microsoft Excel	<i>Spreadsheet and Data Calculation</i>
Microsoft Power Point	<i>Lay Out of Presentation</i>
Bahasa Percakapan	Bahasa Indonesia (Aktif)

Pengalaman Kerja

2017 Staf Magang Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Pengalaman Organisasi

-

Kupersembahkan Karyaku Kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta: Abi Moh. Efron dan Ibu Zuliati

Keluarga Besar Bapak M Yusuf dan Keluarga Besar Mbah Tampi, serta

Semua Sahabat- Sahabatku

Terimakasih untuk setiap doa, kasih sayang, dukungan, waktu, dan motivasi selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

RINGKASAN

Alfathir Zufrino Ramdhani, 2017, **Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik**, Dosen Pembimbing : Dr. Siswidiyanto, MS.

Penelitian dilakukan berdasarkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan permasalahan kependudukan yang terjadi, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat, guna menanggulangi masalah kependudukan di tingkat nasional maupun lokal. Dimana administrasi kependudukan juga sangat berpengaruh pada pembangunan suatu daerah. Dengan banyaknya permasalahan tentang masalah kependudukan akhirnya pemerintah membuat kebijakan baru untuk menanggulangi masalah administrasi kependudukan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kabupaten Gresik adalah salah satu daerah yang menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Permasalahan yang dihadapi Kabupaten Gresik adalah Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Ditinjau dari permasalahan yang dihadapi maka teori yang sesuai adalah kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:148). Selain itu juga menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh meliputi: (1) informan, (2) peristiwa, dan (3) dokumen. Analisis permasalahan pada penelitian ini berdasarkan model interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014:14) yang meliputi: (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Kabupaten Gresik adalah Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Kualitas Pelayanan suatu instansi ditentukan melalui beberapa aspek yaitu prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kejelasan biaya, kompetensi petugas, dan sarana prasarana. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi di Kabupaten Gresik bisa dikatakan cukup baik, tetapi masih ada beberapa sektor yang harus diperbaiki, yaitu di sektor ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan sarana prasarana karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik kepada masyarakat. Peneliti memberikan saran berupa pengembangan di sektor sarana prasarana, karena hal ini berpengaruh pada kualitas pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan yang didapat oleh masyarakat ketika menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

SUMMARY

Alfathir Zufrino Ramdhani, 2017, **Quality of Service Information System of Population Administration (SIAK) in Gresik**, Supervisor: Dr. S iswidiyanto, MS.

The research was conducted based on Service Quality of Information System of Population Administration (SIAK). Based on the population's problem happens, the government instructions trying to obtain data on the population in Indonesia accurate to make a proper mapping, in order to address the problem of population in the national and local level. Where the population administration is also very influential on the development of an area. With so many problems on population problems, the government finally made a new policy to overcome the problem of population administration, namely Information System of Population Administration (SIAK). Gresik is one of the areas that apply the Information System of Population Administration (SIAK). The problem faced by Gresik is Service Quality of Information System of Population Administration (SIAK). Judging from the problems encountered, the appropriate theory is the quality of service according to Tjiptono in Hardiansyah (2011:148). It also according to Decree of the Minister of Administrative Reform of State Tour No. 63 of 2003 on public service standards.

This research uses descriptive qualitative approach. The sources of data obtained include: (1) informants, (2) events, and (3) documents. Problem analysis in this study based on interactive model (Miles, Huberman, and Saldana, 2014: 14) which includes: (1) condensing data, (2) data presentation, and (3) drawing conclusions.

The problem faced by Gresik is Service Quality of Information System of Population Administration. Service Quality of an agency is determined through several aspects, namely service procedures, timeliness, cost clarity, officer competence, and infrastructure facilities. Quality of Administration Information System Services in Gresik can be said to be good, but there are some sectors that must be improved, namely in the sector of timeliness, competence of officers, and infrastructure facilities because it is very influential on the quality of services provided by the Department of Population and Civil Registry Gresik to the community. Researcher give suggestions in the form of development in infrastructure sector, because this affects the quality of service, comfort, and satisfaction obtained by the community when using the service of population administration in the Department of Population and Civil Registry of Gresik.

Keywords: Quality of Service, Information System of Population Administration (SIAK)

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur peneliti pajatkan Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang Maha Pemberi Petunjuk. Alhamdulillah Allah telah mamberikan keteguhan hati dan kesabaran yang lebih kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph. D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu dan nasehat yang berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Dosen pembimbing saya, Bapak Dr. Siswidiyanto, MS yang selama berbulan-bulan sabar dalam memberikan arahan kepada saya agar skripsi saya ini bisa selesai dengan baik. Terimakasih atas semua yang diajarkan pak, semoga Tuhan membalas jasmu.
7. Staff-staff di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, yang sudah mau meluangkan waktu dikala sibuk bekerja untuk saya wawancara. Maafkan saya, kalau saya mengganggu pekerjaan kalian, semoga skripsi saya ini dapat membantu pengembangan Pemerintah Kabupaten Gresik.
8. Orang tua saya, Abi Moh. Efron dan Ibu Zuliati, yang telah memberikan saya dukungan baik finansial, doa, maupun nasihat. Walah terkadang nasihat kalian merupakan salah satu beban buat saya, tapi terimakasih sudah mengeluarkan semua tenaga buat anakmu yang kurang berbakti ini, sehingga anakmu ini bisa meraih gelar sarjana yang selama ini diidamkan.
9. Keluarga besar Bapak M. Yusuf dan keluarga besar Mbah Tampi, terimakasih atas doa, semangat, dan wejangannya om, mbak, tante, dik. Berkat doa dan semangat dari kalian juga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Keluarga Basis Beringin. terimakasih sudah meluangkan waktu dan membantu saya menghilangkan penat selama mengerjakan skripsi ini.
11. Dulur-dulur Lambe Turah FC, Nafas Tuo Balung Tuwo (NTBT) FC, dan Komunitas Futsal Minggu Isuk (KOFUMI) FC, terimakasih telah mengajak saya berkeringat secara rutin ketika saya mengalami kebuntuan dalam mengerjakan skripsi ini. Karena kalianlah yang membuat tubuh saya terus berkeringat sehingga saya bisa sehat terus dan maksimal dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Ojrit Crew, terimakasih cuy atas doa dan semangatnya selama saya menyelesaikan skripsi ini.
13. IPS 1 Squad Ersa, Tria, Pugas, TKW, Inyo, Toro, Ropek Brengos, Dupup, Shara terimakasih sudah menjadi penyemangat dan menjadi sarana refreshing yang ampuh dikala otak yang telah penuh dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dalam kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberi manfaat yang besar bagi penulis dan semua pembaca.

Malang, 20 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Konsep Administrasi Publik	12
1. Pengertian Administrasi Publik	12
2. Ruang Lingkup Administasi Publik	14
3. Sejarah Perkembangan Administrasi Publik.....	15
4. Paradigma Administrasi Publik	17
B. Konsep Pelayanan Publik.....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Hakikat Pelayanan Publik	20
3. Asas-asas Pelayanan Publik	21
4. Prinsip Pelayanan Publik	21
5. Standart Pelayanan Publik	24
C. Konsep Kualitas Pelayanan	25
1. Determinan Kualitas Pelayanan	26
2. Aspek Penentu Kualitas Pelayanan Publik	27
D. Konsep Administrasi Kependudukan.....	29
1. Arah Administrasi Kependudukan.....	29
2. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	30
E. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Fokus Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian	36

D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Instrumen Penelitian	40
G. Keabsahan Data	41
H. Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	48
1. Sejarah Singkat Kibupaten Gresik	48
2. Letak Geografis Kabupaten Gresik.....	50
3. Kondisi Demografi Kabupaten Gresik.....	53
4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	55
B. Penyajian Data	59
1. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.....	59
a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan.....	60
b. Waktu Penyelesaian	64
c. Kompetensi Petugas	66
d. Sarana dan Prasarana.....	67
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik	70
a. Faktor Pendukung.....	70
a) Dasar Hukum	71
b) Biaya/Tarif.....	72
b. Faktor Penghambat.....	73
a) Antrian yang Belum Diatur.....	73
b) Kurangnya Informasi tentang Alur Pelayanan dan SOP ..	74
C. Pembahasan dan Analisis Data	76
1. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.....	76
a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan.....	76
b. Waktu Penyelesaian.....	78

c. Kompetensi Petugas.....	80
d. Sarana dan Prasarana.....	81
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sistem Informasi	
Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik	83
a. Faktor Pendukung.....	83
a) Dasar Hukum	83
b) Biaya/Tarif.....	84
b. Faktor Penghambat.....	85
a) Antrian yang Belum Diatur.....	85
b) Kurangnya Informasi tentang Alur Pelayanan dan SOP ..	86
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin di Kabupaten Gresik	54
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Analisis Data Model Interaktif.....	47
Gambar 2 Peta Administrasi Kabupaten Gresik	51
Gambar 3 Peta Kabupaten Gresik terhadap Provinsi Jawa Timur.....	52
Gambar 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.....	57
Gambar 5 Suasana Ruang Tunggu Loker Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik	72
Gambar 6 Suasana antrian perekaman KTP dan lahan parkir sepeda motor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012) adalah Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas, kepastian biaya, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat, guna menanggulangi masalah kependudukan di tingkat nasional maupun lokal. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam melaksanakannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pelayanan kependudukan yang sesuai dengan standar maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk mengenai status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil. Namun dalam pelaksanaannya ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK seperti masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Untuk membantu pemerintah dalam hal pelayanan kependudukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru sebagai perbaikan dari kebijakan yang lama, yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Terlihat perbedaan utama antara SIMDUK dan SIAK, terletak pada konsep pendistribusian *server* dan *database* data kependudukan serta jaringan komunikasi data yang digunakan. Ketika masih menggunakan SIMDUK, *server* dan *database* terdapat di masing-masing kecamatan, sehingga akan mengalami kesulitan ketika akan dilakukan konsolidasi data. Selain *server* yang terdistribusi, SIMDUK belum menggunakan jaringan *online* seperti SIAK. Untuk proses konsolidasi membutuhkan waktu yang lama karena

transaksi data saat itu masih menggunakan disket. Selain itu, proses penerbitan akte pencatatan sipil juga memerlukan waktu yang lama karena proses input data masih dilakukan secara manual. Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh pemerintah pusat. Saat masih menggunakan SIMDUK, masing-masing daerah mengembangkannya sesuai dengan kebutuhannya sehingga tidak adanya keseragaman mengenai program yang dijelaskan. Hal tersebut mempersulit proses untuk mengintegrasikan data kependudukan secara nasional. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah pelayanan kependudukan yang ada. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil penghitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan yang lainnya.

Secara hukum sistem ini sudah dilakukan menurut Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapainya tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan yang lebih baik dari sebelumnya.

Dengan seperti itu maka pengelolaan data kependudukan ini dikelola langsung oleh Pemerintah Daerah masing-masing.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, melakukan pengembangan terlaksananya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan *database* berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Gresik adalah salah satu kabupaten yang terletak di pesisir pantai utara Jawa Timur. Kabupaten Gresik memiliki luas wilayah 1.191,25 km² yang terbagi dalam 18 Kecamatan dan terdiri dari 330 Desa dan 26 Kelurahan. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik jumlah penduduk Kabupaten Gresik tahun 2016 sebanyak 1.310.439 yang terdiri dari 659.578 penduduk laki-laki dan 650.861 penduduk perempuan.

Dengan kondisi wilayah yang cukup luas membuat Pemerintah Kabupaten Gresik masih menemui beberapa kendala dalam pencatatan atau pendataan penduduk. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tahun 2016 masih adanya data penduduk ganda sebanyak 23.301, data anomali sebanyak

69.295 dan data “*count 0*” sebanyak 152.762 KK.. Data anomali adalah data yang diragukan dalam SIAK karena merupakan data yang tidak wajar, sedangkan data *count 0* adalah data yang tidak pernah di rubah dari beberapa tahun yang lalu. Dengan masih banyaknya masalah yang dialami oleh Dpendukcapil Kabupaten Gresik dalam hal ini dalam melaksanakan kinerjanya membutuhkan banyak bantuan dari pihak-pihak kecamatan dan desa. Wilayah yang cukup luas tersebut membuat Pemerintah Kabupaten Gresik tidak dapat mengetahui secara jelas masalah yang terjadi di masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dalam melaksanakan kinerjanya memerlukan dukungan sistem informasi yang dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penjelasan latar belakang diatas memicu penulis untuk mengangkat tema terkait pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam upayanya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Gresik dengan memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dengan seperti itu penulis berniat untuk mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam di Kabupaten”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi, baik secara akademik maupun praktis:

1. Kontribusi Akademik
 - a. Sebagai bahan kajian dalam menambah wacana keilmuan pengembangan ilmu administrasi publik.

- b. Diharapkan dengan penelitian ini akan menjadi wacana keilmuan Pelayanan Publik khususnya pada kualitas pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik.

2. Kontribusi Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan atau sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik.
- b. Dapat memberkan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai data atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik.
- c. Diharapkan penelitian ini memberikan wawasan dan gambaran bagi kalangan akademis dan para pelaku (*stakeholder*) yang terlibat pada kualitas pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik.

E. Sistematika Penulisan

Upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan dan agar terdapatnya susunan yang logis dan sistematis, maka penulisan dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian yaitu kualitas pelayanan sistem informasi administrasi di Kabupaten Gresik. Dalam bab ini juga memaparkan rumusan masalah sebagai batasan penelitian, kemudian penjelasan terkait tujuan penelitian, kontribusi peneliti baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan paparan dan uraian teori sebagai landasan yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini. Teori atau konsep yang dipaparkan dalam bab ini juga dapat digunakan sebagai instrumen analisis data yang telah didapat peneliti di lapangan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian apa yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian beserta alasannya, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menuraikan tentang perlakuan data dan menggambarkan masalah yang terjadi pada tahap analisis yang kemudian diinterpretasikan melalui teori yang terkait, sehingga tujuan peneliti dapat tercapai.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari semua yang telah dibahas oleh peneliti serta memberikan saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah positif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi menurut Pasolong (2007:13) administrasi dalam arti sempit, yaitu kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan, catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari pada administrasi yang akan dipelajari. Sedangkan administrasi dalam arti luas dari kata *Administration* (Bahasa Inggris) diungkapkan oleh beberapa pakar yang dikutip Pasolong (2007:13) yaitu:

- a. Menurut Leonard D. White, administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya.
- b. H.A. Simon dan kawan-kawan, administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama.

- c. Wiliam H. Newman, administrasi didefinisikan sebagai usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama.

Tetapi dalam istilah *Public Administration* yang di alih bahasakan ke dalam Bahasa Indonesia dengan sebutan Administrasi Negara kurang tepat, lebih tepatnya Administrasi Publik. Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari hubungan atau kerjasama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang lebih ditetapkan. Menurut Pasolog (2007:13) administrasi publik adalah sebuah konsep yang menangani hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien, dan rasional. Administrasi Publik Menurut Dwight Waldo (1956) dalam Sjamsuddin (2007:117) yaitu:

- a) Manajemen dan organisasi dari semua dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
- b) Merupakan seni dan ilmu manajemen yang dipergunakan dalam mengelola masalah kenegaraan.

Administrasi Publik menurut Nicholas Henry dalam Sjamsuddin (2007:226) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik

agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Dari beberapa pendapat tentang administrasi publik di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama sekumpulan orang atau lembaga yang memiliki tujuan yang sama dalam melaksanakan tugas pemerintah dengan menggunakan aturan-aturan yang diimplementasikan oleh pemerintah untuk meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dengan mengombinasikan antara teori dengan prakteknya secara kompleks.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik Menurut Henry (1995) yang dikutip Pasolong (2007:19) adalah:

- a. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Aspek yang paling menentukan ruang lingkup administrasi publik adalah:

- a. Kebijakan Publik
- b. Birokrasi Publik
- c. Manajemen Publik
- d. Kepemimpinan
- e. Pelayanan Publik
- f. Administrasi Kepegawaian Negara
- g. Kinerja
- h. Etika Administrasi Publik

3. Sejarah Perkembangan Administrasi Publik

Ilmu pengetahuan terdiri atas seperangkat teori dalam bidang tertentu. Teori berfungsi untuk membaca kenyataan empiris. Fakta empiris yang sama dapat diceritakan oleh beberapa orang dengan cara yang berbeda-beda sesuai dengan kacamata teori yang digunakan. Tanpa teori, buta tentang peristiwa empiris, sebaliknya tanpa berhadapan dengan peristiwa-peristiwa empiris, suatu teori lumpuh. Suatu teori terdiri atas seperangkat proposisi yang saling berkaitan, dimana masing-masing proposisi atau konsep saling menerangkan sehingga diperoleh gambaran yang bulat dan utuh tentang suatu peristiwa, dan selanjutnya teori tersebut dapat diuji secara empiris.

Secara umum, Gordon dalam Nababan (2012:2) menjelaskan bahwa konsep pengertian Administrasi Publik dan manajemen publik di Amerika sering disama artikan dan sering diucapkan saling berganti, hanya bedanya

dalam lingkup publik sering diucapkan “administrasi” sedangkan dalam lingkup bisnis sering diucapkan “manajemen”. Dewasa ini dengan makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi dan semakin luas dan kompleksnya layanan publik, serta makin majunya masyarakat demokrasi, serta makin meningkat pula kebutuhan dan barang-barang publik, ilmu administrasi publik banyak mengambil teori manajemen bisnis untuk layanan publik sehingga seringkali di persepsikan sama saja manajemen publik dan administrasi publik.

Teori, Konsep dan Ilmu Pengetahuan dalam bidang Manajemen Publik telah berkembang dari waktu ke waktu sejalan dengan perkembangan peradaban dan sejarah umat manusia. Perkembangannya dari Ilmu Filsafat yang obyeknya tak terbatas sampai pada disiplin-disiplin ilmu eksakta dan sosial yang mengkhususkan (spesialisasi) pada bidang bahasan tertentu saja seperti halnya bahasan tentang Ilmu Sosial-Administrasi Publik ini. Adapun perkembangan bahasan Administrasi Publik dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Administrasi Publik Ortodok.
- b. Administrasi Publik Baru (*New Public Administration*).
- c. Manajemen Publik Baru (*New Public Management*).
- d. Administrasi Publik lebih baru (*Beyond The New Public Administration*).
- e. Jati diri Administrasi Publik (*Refounding Public Administration*).

Perkembangan Aliran Administrasi Publik Ortodok dimulai zamannya Andre Jackson, dimana eksekutif sangat erat sekali kaitannya dengan politik, mulai dari kepegawaian sampai pada finansial. Ini ditentang oleh W. Wilson

oleh karena dianggap jalannya Administrasi Publik menjadi tak efektif lagi, pendapat Wilson mana banyak dipengaruhi oleh Max Webber. Lahirlah kemudian pembaharuan administrasi publik, semula ke administrasi publik yang menitik bertkan pada efisiensi. Sehingga orientasi pelaksanaannya selalu dihubungkan pada asas efisiensi, ini kemudian dikritik juga karena kurang memperhatikan faktor-faktor lainnya, lahirlah pandangan baru yang juga memperhatikan kepentingan lain disamping efisiensi seperti misalnya kepentingan keadilan sosial (*social equity*).

4. Paradigma Administrasi Publik

Artikulasi perkembangan administrasi publik dapat dikaitkan dengan perkembangan paradigmanya. Denhardt dalam Syafri (2012:189-192) membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar yaitu:

- a. Paradigma adminstrasi publik klasik (*old public administration*) 1887-1987. Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantun dalam aturan, bertanggungjawab kepada klien dan pemilih, akuntabilitasnya berdasarkan hirarki administratif, dan peran pemerintah sebagai mengayuh.
- b. Paradigma *New Public Management* (NPM) 1900-2000. Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik mewakili kepentingan individu, bertanggungjawab pada pelanggan,

mengutamakan efisiensi dalam pengukuran kinerja dan peran pemerintah mengarahkan. NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yg diterapkan ke dalam praktik administrasi publik, misalnya melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional. Pengelolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya di nikmati oleh orang-orang yang mampu membayar.

- c. Paradigma *New Public Service* (NPS) 2000-Sekarang. Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai-nilai demokratis, lebih menghargai warga Negara daripada kewirausahaan, peran pemerintah menegosiasikan dan mengelaborasi kebutuhan-kebutuhan warga negara, melayani warga Negara atau masyarakat, mengutamakan kepentingan publik, dan berpikir strategis serta bertindak demokratis.

Dari ketiga paradigma di atas, dapat dipahami bahwa proses kebijakan dan program yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat, dan peran pemerintahan dalam hal tersebut lebih pada mengarahkan untuk kesejahteraan masyarakat. Kepentingan-kepentingan publik berasal dari kepentingan individu atau pribadi yang muncul dari masyarakat.

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat dikaitkan bahwa saat ini masyarakat berhak mengetahui secara lebih spesifik, konsep dan penerapan kebijakan macam apa yang dapat segera diwujudkan dan sekaligus memberi manfaat yang sebesar-besarnya bagi hajat hidup masyarakat itu sendiri. Karenanya disisi lain ketertutupan aparatur pemerintah dalam memutuskan berbagai kebijakan dalam pembangunan akan berdampak pada kurang efektifnya penerapan kebijakan dan terhambatnya proses pembangunan yang dijalankan. Sehingga boleh jadi ketertutupan justru menimbulkan resistensi di masyarakat.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2010:23) arti pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kepreluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Menurut Amin (2008) dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta*

Implementasinya, mendefinisikan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2012) dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan menegaskan bahwa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

2. Hakikat Pelayanan Publik

Secara ringkas hakikat pelayanan publik antara lain:

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tatalaksana pelaksanaan.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik tentunya harus memperhatikan dan menerapkan beberapa aspek, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik. Berikut adalah prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu

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

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

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

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan

dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

8. Kemudahan akses

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

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

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

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

5. Standart Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin maka diperlukan suatu standar pelayanan dalam pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar kualitas pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang wajib ditaati baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
2. Waktu pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
4. Produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus diterapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

C. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku dan persepsi konsumen terhadap pelayanan itu sendiri, yaitu perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk layanan maupun pelayanan yang kemudian diharapkan dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka. 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 (Ibrahim 2008:22)

Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kemudian ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:148) antara lain:

1. Kepastian waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses

2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

1. Determinan Kualitas Pelayanan

Determinan kualitas pelayanan dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan pustawakan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud adalah penampilan fasilitas dari segi fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

2. Aspek Penentu Kualitas Pelayanan Publik

Gaster (1995:128), mencatat bahwa faktor lingkungan mempengaruhi seseorang tentang bagaimana mereka merasakan sesuatu, bagaimana mereka berperilaku. Kondisi lingkungan yang jelek akan menurunkan kepuasan konsumen serta membuat orang marah dengan lingkungan seperti itu. Sementara itu Gaster (1995:171), menjelaskan bahwa pelayanan publik mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Mendengarkan, menyiapkan waktu, penegasan, memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, sensitif terhadap kebutuhan individu, layak, jujur, sopan, ramah dan memberikan respon yang meyakinkan.
2. Mengembangkan informasi yang diperlukan, terbuka, memberikan alternatif pemecahan yang diperlukan oleh konsumen, menentukan kriteria minimum pelayanan, dan respon yang cepat.
3. Memahami, dapat mengenali, fleksibel, sama dalam melayani, menawarkan alternatif dan bila perlu melibatkan konsumen yang ada.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari beberapa aspek seperti yang diungkapkan oleh Sinambela (2010:42-43) yaitu:

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

D. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

1. Arah Administrasi Kependudukan

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang *professional*.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperanserta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

2. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa lain yang dialami penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

E. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. SIAK adalah sistem nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan, kemudian ditambahkan pula dalam peraturan pemerintah tersebut bahwa pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengelolaan, dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Dari pengertian dan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Tujuan pengelolaan SIAK disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistematis melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan satu kesatuan kegiatan yang terdiri dari unsur:

1. Database;
2. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
3. Sumber daya manusia;
4. Pemegang hak akses;
5. Lokasi database;
6. Pengelolaan database;
7. Pemeliharaan database;
8. Pengamanan database;
9. Pengawasan database; dan
10. Data cadangan.

Dengan adanya rancangan sistem ini manfaat yang diambil adalah memberikan kemudahan dalam segala proses yang bertujuan dengan

kependudukan, juga bagi instansi untuk membuat proses pendataan menjadi lebih efektif dan efisien dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta teknologi ini juga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tertentu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menekankan pada menganalisis dan menjelaskan secara rinci, jelas, dan cermat tentang objek yang diteliti dan kondisinya. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan menggunakan jenis penelitian ini adalah untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara tepat terhadap sesuatu yang tengah terjadi dan sedang berlangsung pada penelitian. Menurut Nazir (2005:54) penelitian deskriptif adalah Suatu metode dalam meneliti kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi sistem, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada

generalisasi (Sugiyono, 2008:15). Penggunaan metode deskriptif merupakan upaya untuk menggambarkan apa yang terjadi terhadap penelitian yang diangkat, yakni tentang Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi batas dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Dalam fokus penelitian dapat berkembang sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang sebenarnya dilapangan.

Menurut Moleong (2009:97) fokus pada dasarnya adalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian merupakan tahap awal pelaksanaan penelitian, dengan demikian peneliti akan memperoleh gambaran secara umum tentang proyek yang akan diteliti.

Berdasarkan teori diatas yang menjadi tolok ukur pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik yang menjadi fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:148) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.
 - a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan
 - b. Waktu Pelayanan
 - c. Kompetensi Petugas Pelayanan
 - d. Sarana dan Prasarana
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.
 - a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

C. Lokasi Penelitian

Tempat dimana peneliti melakukan penelitian merupakan definisi dari lokasi. Kemudian lokasi penelitian merupakan suatu daerah yang memiliki batasan yang jelas dengan tujuan agar tidak menimbulkan kekaburan dan ketidakjelasan wilayah penelitian. Dalam hal ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kabupaten Gresik.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan instansi yang berperan penting dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan kependudukan dan catatan sipil.

D. Sumber Data

Sumber data pada hakekatnya merupakan kumpulan dari sumber-sumber informasi dan data yang diperoleh peneliti saat melaksanakan penelitian. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana saja data dapat diperoleh (Arikunto, 2000:107). Sumber data yang diperoleh penulis, yakni:

a. Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan-tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui audio tape (Moleong, 2007:157). Adapun sumber data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah pegawai/staff-staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai pemberi layanan dan Masyarakat Kabupaten Gresik sebagai penerima layanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder Data sekunder adalah data yang sumbernya diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua, akan tetapi data sekunder tidak bisa diabaikan. Dilihat dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dan arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2007:159). Dalam penelitian ini data sekundernya adalah:

- a. Literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, serta arsip-arsip Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.
- b. Data lain yang menunjang misalnya buku, Koran, dokumentasi, internet, jurnal dan sumber data sekunder lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah, karena data yang dihasilkan nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menjawab sekaligus memecahkan permasalahan yang ada. Oleh karena itu, data tersebut harus valid dan akurat, yaitu dengan menggunakan beberapa metode, yang salah satunya berupa penelitian lapangan. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. Interview/wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Teknik wawancara ini berguna untuk mendapatkan data dari orang pertama (primer), pelengkap teknik pengumpulan lainnya, menguji hasil pengumpulan data lainnya. Dalam tahap ini peneliti berhadapan langsung dengan narasumber untuk mengadakan tanya jawab secara lebih lanjut dan memperjelas data dan informasi yang sesuai dengan bantuan wawancara (Usman dan Akbar, 2009:52). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pegawai/staff-staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yang berkaitan dengan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan juga Masyarakat Kabupaten Gresik sebagai pengguna layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Observasi

Observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu (Cartwright dan Cartwright dalam Herdiansyah, 2010:131). Sedangkan menurut Herdiansyah (2010:131), inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang

tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Observasi dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dan masyarakat Kabupaten Gresik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari berbagai sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2010:143). Dalam hal ini adalah beberapa dokumen yang terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas instrument menentukan kualitas data yang terkumpul. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri ataupun dengan

bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data yang utama (Zuriah, 2009:168). Berikut ini adalah instrumen penelitiannya:

- a. Instrumen untuk wawancara adalah peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk melihat, mengamati, dan merasakan kejadian-kejadian yang ada di lapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian. Serta terjun langsung untuk memperoleh data langsung dari narasumber dengan bantuan wawancara (*interview guide*). Tujuannya agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik yang telah ditetapkan.
- b. Instrumen dalam observasi adalah catatan lapangan, yaitu catatan sistematis yang dibuat peneliti sewaktu mengadakan pengamatan wawancara atau menyaksikan suatu kejadian tertentu pada saat penelitian dilaksanakan. Tujuannya agar peneliti terhindar dari kesalahan akan hal yang diamati.
- c. Instrumen yang digunakan dalam dokumentasi adalah penulis sendiri dengan mempergunakan alat tulis, fotocopy, dan peralatan lain yang dapat digunakan untuk hal tersebut.

G. Keabsahan Data

Hasil penelitian merupakan bagian terpenting dalam sebuah proses penelitian. Baik atau tidaknya hasil penelitian tergantung dari proses yang dijalani oleh peneliti selama melakukan dan menyusun penelitian. Setiap penelitian memerlukan adanya standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran dari hasil penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif, standar itu disebut sebagai keabsahan data. Menurut Moleong (1999:173), menetapkan keabsahan data diperlukan dengan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik didasarkan atas sifat kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Berikut penjelasannya:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Cara untuk mendapatkan dan memeriksa kredibilitas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

a. Melakukan *peerdebriefing*

Hasil kajian didiskusikan dengan orang lain yaitu dengan dosen pembimbing dan teman sejawat yang mengetahui pokok pengetahuan tentang kualitas pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik dan metode yang diterapkan.

b. Triangulasi

Hal ini dilakukan oleh peneliti ketika terjun ke lapangan dengan berbagai wawancara maupun seperti berbincang biasa, observasi, dan dokumentasi dengan staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dan Masyarakat Kabupaten Gresik yang bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dan membandingkan dengan data dari sumber lain.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan berbagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan keteralihan tersebut, peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama. Dengan demikian, peneliti dalam penelitian ini bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik.

3. Ketergantungan (*Dependability*)

Untuk memeriksa ketergantungan dan kepastian data dalam penelitian ini, maka hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diuji ulang melalui proses audit yang cermat terhadap seluruh komponen proses penelitian dan hasil penelitian. Oleh

karena itu agar derajat reabilitas dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat tercapai, maka diperlukan audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap hasil penelitian.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Peneliti untuk menentukan apakah hasil ini benar atau salah, maka peneliti mendiskusikannya dengan dosen pembimbing dari setiap tahap demi tahap terhadap temuan-temuan dan apa yang dilakukan di lapangan.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah kegiatan yang mengatur, mengelompokkan, mengurutkan, serta mengkategorikan, sehingga temuan berdasarkan pada fokus dan permasalahan yang perlu dijawab. Analisis data adalah bagian yang sangat penting dalam melakukan penelitian, karena dari analisis ini akan diperoleh temuan-temuan, baik temuan yang substantif maupun temuan formal. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2007:103), analisis data merupakan proses pengorganisasian serta mengurutkan data ke dalam kategori-kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat menemukan tema dan menemukan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Data-data yang sudah terkumpul dan dikategorikan sesuai dengan kategori-kategori yang ada digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif,

dengan berdasarkan model interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014:14).

Pada analisis data Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion: drawing/verifying*). Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Sistem Informasi Administrasi (SI-AK) di Kabupaten Gresik.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan atau transformasi data yang muncul dari catatan yang ditulis di lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan-bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi data, kita membuat data yang semakin kuat. Sebagai proses pengumpulan data, episode selanjutnya adalah kondensasi data yang terdiri dari menulis ringkasan, mengkode, pengembangan tema, pengkategorian, dan menulis analisis. Kondensasi data/proses transformasi berlanjut terus

sampai penelitian di lapangan berakhir, sampai penulisan laporan. Kondensasi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

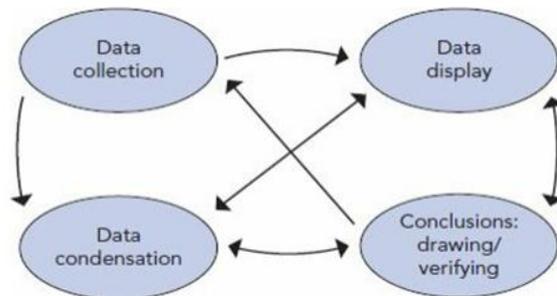
Langkah selanjutnya dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Penyajian merupakan langkah yang terorganisasi, meringkas penemuan informasi yang memungkinkan adanya penggambaran kesimpulan dan tindakan yang seharusnya dilakukan. Dalam program kerja, kami menjadi yakin bahwa dalam penyajian data yang baik merupakan cara utama untuk menguatkan analisis kualitatif. Dalam buku ini penyajian data mendiskusikan dan menggambarkan banyak jenis matriks, grafik, diagram, dan jaringan. Semua dirancang untuk merakit informasi secara terorganisir untuk dapat diakses, bentuk yang padu menjadikan analisis dapat dilihat apa yang sedang terjadi dan menggambarkan kesimpulan atau berlanjut kelangkah selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion: Drawing/Verifying*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Mulai dari pengumpulan data, mengartikan/menafsirkan analisis kualitatif

dengan melakukan pencatatan pola, menjelaskan aliran/arus, dan tujuan dari penelitian. Sehingga peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan.

Makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.



Gambar 1 Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Sejarah Singkat Kabupaten Gresik

Merujuk data sejarah yang ada, sepanjang sejarah Kabupaten Gresik sudah dikenal sejak abad ke-11 ketika tumbuh menjadi pusat perdagangan tidak saja antar pulau, tetapi sudah meluas ke berbagai negara. Sebagai kota Bandar, Gresik banyak dikunjungi pedagang Cina, Arab, Gujarat, Kalkuta, Siam, Bengali, Campa dan lain-lain. Gresik mulai tampil meninjal dalam peraturan sejarah sejak berkembangnya agama Islam di tanah Jawa. Pembawa dan penyebar agama Islam tersebut tidak lain adalah Syech Maulana Malik Ibrahim yang bersama-sama Fatimah Binti Maimun masuk ke Gresik pada awal abad ke-11.

Sejak lahir dan berkembangnya Kabupaten Gresik selain berawal dari masuknya agama Islam yang kemudian menyebar ke seluruh pulau Jawa, tidak lepas dari nama Nyi Ageng Pinatih, dari janda kaya raya yang juga seorang syahbandar, inilah nantinya akan kita temukan nama seseorang yang kemudian menjadi tonggak sejarah berdirinya Kabupaten Gresik. Dia adalah seorang bayi asal Blambangan (Kabupaten Banyuwangi) yang dibuang ke laut oleh orang tuanya, dan ditemukan oleh pelaut anak buah Nyi Ageng Pinatih yang kemudian diberi nama Jaka Samudra. Setelah perjaka bergelar Raden Paku yang kemudian menjadi

penguasa pemerintah yang berpusat di Giri Kedaton, dari tempat inilah beliau kemudian dikenal dengan panggilan Sunan Giri.

Syech Maulana Malik Ibrahim pada jamannya dianggap sebagai para penguasa, tiang para raja dan menteri, maka Sunan Giri disamping kedudukannya sebagai seorang sunan atau wali (penyebar agama Islam) juga dianggap sebagai Sultan/Prabu (Penguasa Pemerintahan), Sunan Giri juga dikenal menjadi salah satu tokoh wali songo ini, juga dikenal sebagai Prabu Satmoto atau Sultan Ainul Yaqin. Tahu dimana beliau dinobatkan sebagai penguasa pemerintahan (1487 M) akhirnya dijadikan sebagai hari lahirnya Kabupaten Gresik. Beliau memerintah Gresik selama 30 tahun dan dilanjutkan oleh keturunannya sampai kurang lebih 200 tahun.

Menjabat sebagai Bupati yang pertama adalah Kyai Ngabehi Tumenggung Poesponegoro pada tahun 1617 saka, yang jasadnya dimakamkan di kompleks makam Poesponegoro di jalan pahlawan Gresik, satu kompleks dengan makam Syech Maulana Malik Ibrahim.

Kabupaten Gresik dikenal sebagai kota wali, hal ini ditandai dengan peninggalan sejarah yang berkenaan dengan peranan dan keberadaan para wali yang makamnya di Kabupaten Gresik yaitu, Sunan Giri dan Syech Maulana Malik Ibrahim. Disamping itu, Kabupaten Gresik juga bisa disebut dengan kota santri, karena keberadaan pondok-pondok pesantren dan sekolah yang bernuansa Islami, yaitu Madrasah Ibtida'iyah, Tsanawiyah dan Aliyah hingga Perguruan Tinggi yang cukup banyak di Gresik. Hasil kerajinan yang bernuansa Islam juga dihasilkan oleh

masyarakat Kabupaten Gresik, misalnya kopyah, satung, mukenah, sorban, dan lain-lain. Semula Kabupaten Gresik ini bernama Kabupaten Surabaya. Memasuki dilaksanakannya PP Nomor 38 Tahun 1974. Seluruh kegiatan pemerintahan mulai berangsur-angsur dipindahkan ke Gresik dan namanya kemudian berganti dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Gresik dengan pusat kegiatan di Kota Gresik.

Kabupaten Gresik yang merupakan sub wilayah pengembangan bagian (SWB) tidak terlepas dari kegiatan sub wilayah pengembangan Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan). Termasuk salah satu bagian dari 9 sub wilayah pengembangan Jawa Timur yang kegiatannya diarahkan pada sektor pertanian, industri, perdagangan, maritim, pendidikan, dan industri wisata.

Dengan ditetapkannya Gresik sebagai bagian salah satu wilayah pengembangan Gerbangkertosusila dan juga sebagai wilayah industry maka Kabupaten Gresik menjadi lebih terkenal dan termashur, tidak saja di persada nusantara tetapi juga ke seluruh dunia yang ditandai dengan munculnya industri multi modern yang patut dibanggakan baga Indonesia.

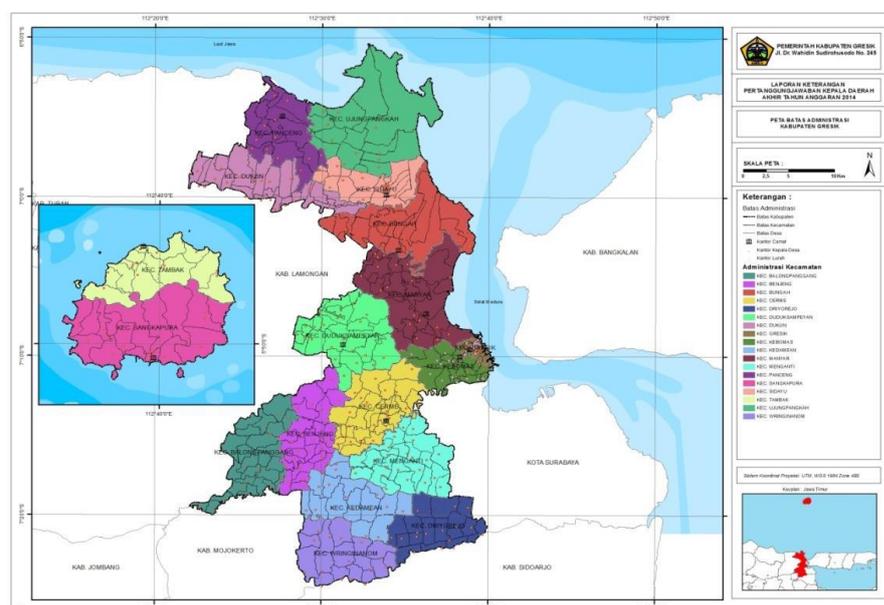
2. Letak Geografis Kabupaten Gresik

Lokasi Kabupaten Gresik terletak di sebelah Barat Laut Kota Surabaya yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25 km². Secara administratif, Kabupaten Gresik terbagi menjadi 18 Kecamatan terdiri dari 330 Desa dan 26 Kelurahan. Sedangkan

secara geografis, wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter diatas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter diatas permukaan air laut.

Sebagian wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai dengan panjang pantai 140km, 69km di dataran Pujau Jawa memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sidayu, Ujungpangkah, dan Panceng serta 71km di Kecamatan Sangkapura dan Tambak yang berada di Pulau Bawean.

Wilayah Kabupaten Gresik sebelah utara berbatasan dengan laut Jawa, sebelah Timur berbatasan dengan Selat Madura dan Kota Surabaya, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Mojokerto, serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lamongan. Peta administrasi Kabupaten Gresik sebagaimana pada gambar berikut:



Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Gresik

Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2016

Kabupaten Gresik merupakan kawasan yang berpotensi berkembang pesat dalam konstelansi Surabaya Metropolitan Area. Posisi strategis Kabupaten Gresik terlihat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN) dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Timur 2011-2031 dimana kawasan perkotaan yang diarahkan sebagai Pusat Kegiatan Nasional di Provinsi Jawa Timur adalah Kawasan Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan).

Berikut ini Gambar yang menunjukkan posisi strategis Kabupaten Gresik di Provinsi Jawa Timur:



Gambar 3. Peta Kabupaten Gresik terhadap Provinsi Jawa Timur

Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik

Dilihat dari posisi geografis, Kabupaten Gresik berada pada lokasi yang sangat strategis bagi perekonomian nasional, karena terletak di Sekat Madura dan memiliki wilayah pesisir sepanjang 140km. hal ini menjadikan Kabupaten Gresik tergabung dalam kawasan Andalan Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) dengan sektor unggulan industry, perdagangan dan jasa, pertanian, perikanan, dan pariwisata, sehingga diharapkan kawasan tersebut menjadi pusat-pusat pertumbuhan ekonomi bahkan dapat memacu pertumbuhan ekonomi bagi daerah-daerah disekitarnya.

3. Kondisi Demografi Kabupaten Gresik

Hasil dari registrasi penduduk menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada tahun 2016 sebesar 1.310.439 jiwa, yang terdiri dari 659.578 jiwa penduduk laki-laki dan 650.861 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk tersebut berada pada 376.023 keluarga. Dengan luas wilayah 1.191,25km² Kabupaten Gresik mempunyai kepadatan penduduk sebesar 1.100 jiwa/km².

Secara total pada tahun 2016 penduduk laki-laki jumlahnya lebih banyak dibandingkan penduduk perempuan. Hal ini dapat terlihat dari rasio kelamin tahun 2016 Kabupaten Gresik mempunyai angka rasio jenis

kelamin sebesar 101. Ini berarti dari 100 jiwa penduduk perempuan terdapat 101 jiwa penduduk laki-laki.

Tabel 1. Jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin di Kabupaten Gresik

No	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Penduduk			Rasio Jenis Kelamin
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
1	Wringinanom	16	36.674	36.170	72.844	101
2	Driyorejo	16	52.403	51.492	103.895	102
3	Kedamean	15	31.698	31.332	63.030	101
4	Menganti	22	61.749	60.499	122.248	102
5	Cerme	25	39.263	39.070	78.333	100
6	Benjeng	23	33.207	33.059	66.266	100
7	Balompanggang	25	29.050	29.193	58.243	100
8	Duduksampeyan	23	25.440	25.419	50.859	100
9	Kebomas	21	53.316	52.340	105.656	102
10	Gresik	21	43.068	43.349	86.417	99
11	Manyar	23	57.314	55.548	112.862	103
12	Bungah	22	33.877	33.299	67.176	102
13	Sidayu	21	22.074	21.773	43.847	101
14	Dukun	26	34.181	33.563	67.744	102
15	Panceng	14	26.495	26.024	52.519	102
16	Ujungpangkah	13	25.771	25.465	51.236	101
17	Sangkapura	17	34.817	34.464	69.281	101
18	Tambak	13	19.181	18.801	37.983	102
Jumlah		356	659.578	650.861	1310.439	101

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik

4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik yang berlokasi di eks Kantor Bupati Gresik di jalan K.H. Wachid Hasyim No. 17 Gresik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 54 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

a. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Gresik yaitu, membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

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

- a) Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

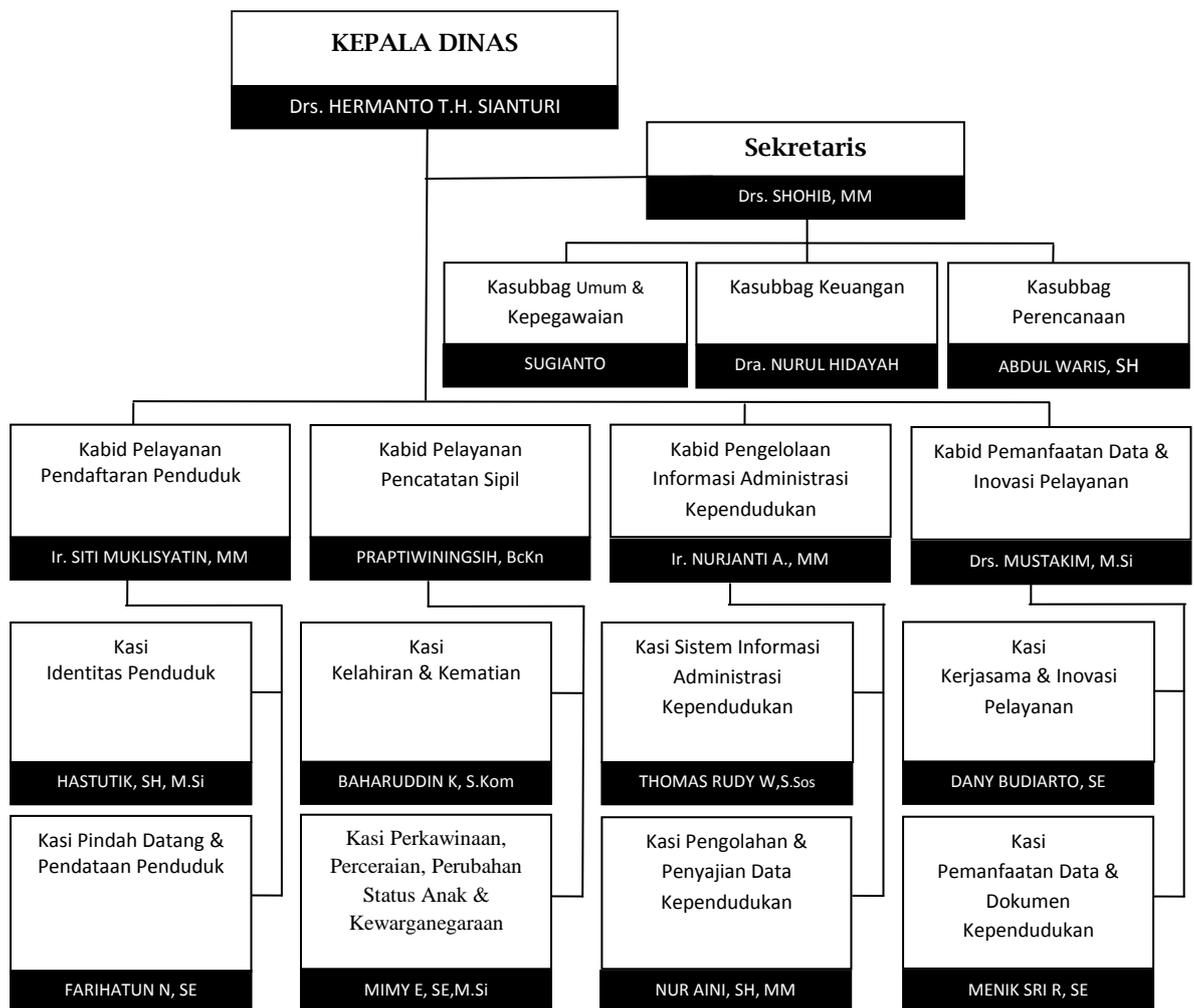
- b) Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c) Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e) Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- f) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah meningkatkan kualitas dan kebermanfaatan pelayanan administrasi kependudukan yang akurat serta inovatif berbasis teknologi.

c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut;



Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik

d. Tugas Sekretariat dan Bidang-Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Didalam melaksanakan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu oleh Sekretarian dan Bidang-bidang sebagai berikut:

a) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga kantor serta pengkoordinasian penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan.

b) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

c) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pencatatan sipil.

d) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

e) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

B. Penyajian Data

Proses penyajian data dalam penelitian ini terkait dengan pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini proses penyajian data terbagi menjadi dua dan masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik

Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik merupakan bentuk aktivitas nyata yang dilakukan untuk memberikan dukungan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dengan melihat prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan kompetensi layanan, perilaku pelaksana yang diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan

Sesuai dengan hasil wawancara di lapangan, Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan pada bidang kependudukan didasari oleh beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain:

a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada saat negara dalam keadaan darurat, pemberian kepastian hukum, dan perlindungan terhadap data pribadi penduduk. Untuk menjamin pelaksanaan Undang-Undang ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan materiil yang bersifat pidana, diatur juga ketentuan mengenai tata cara penyidikan serta pengaturan mengenai sanksi administratif dan ketentuan pidana.

b) Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Ketentuan yang diatur dalam Perpres ini meliputi tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan biodata, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dalam peraturan ini juga dicantumkan ketentuan akan persyaratan dalam pengajuan pendaftaran penduduk (KTP-el, KK, Akta Kelahiran dll) dan pencatatan sipil. Selain itu juga dimuat tata cara pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Untuk menjamin pelaksanaan peraturan ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan materiil, diatur juga ketentuan mengenai penetapan denda administratif dan biaya pelayanan.

c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Perpres ini meliputi beberapa jenis formulir yang digunakan untuk pendaftaran penduduk seperti formulir penduduk WNI, formulir permohonan KK baru, formulir biodata penduduk orang asing, formulir permohonan KTP dll. Tidak hanya itu dalam perpres ini juga mengatur jenis buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk antara lain buku mutasi penduduk WNI, buku induk penduduk WNI, buku register WNI di luar negeri dll.

Selain formulir pendaftaran penduduk dan buku pendaftaran penduduk, di dalam perpres ini juga mengatur jenis-jenis formulir yang digunakan dalam pencatatan sipil seperti formulir surat keterangan kelahiran, formulir pelaporan lahir mati, formulir pencatatan perkawinan, formulir pembatalan perkawinan dll.

**d) Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011
Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan**

Peraturan Daerah ini memuat beberapa peraturan dalam bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Tujuan dari Peraturan Daerah ini adalah mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di daerah serta untuk meningkatkan pelayanan dan penertiban kepada masyarakat Kabupaten Gresik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pada hakekatnya daerah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk WNI dan Orang Asing.

Dengan beberapa dasar hukum tersebut, bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menjalankan pelayanan kependudukan. Dalam wawancara dengan Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan beliau menyatakan:

“Kalau untuk prosedur/mechanisme pelayanan di bidang kependudukan kita tidak bisa keluar dari beberapa peraturan yang telah ditetapkan, seperti Perpres Nomor 25 Tahun 2008. Karena peraturan-peraturan tersebut menjadi dasar kita untuk melakukan penyelenggaraan dan juga pelayanan SIAK.” (Hasil wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 11.00 WIB)

Mekanisme/prosedur yang ada ini sangat membantu baik dari sisi pemberi ataupun dari sisi penerima layanan kependudukan. Seperti yang diungkapkan oleh Saudara Dewo warga Sumber mengungkapkan bahwa:

“prosedurnya nggak ribet mas, ini saya kan baru melakukan perekaman KTP, ini saja saya ini Cuma bawa KK langsung ke pendaftaran terus nunggu antrian buat perekaman mas.” (hasil wawancara tanggal 6 November 2017, pukul 9.00 WIB)

Senada dengan Saudara Dewo yang mengungkapkan mudahnya prosedur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik Bapak Fahmi warga Giri mengungkapkan bahwa:

“sekarang ini saya sedang mengurus akta kelahiran anak saya mas, saya hanya melengkapi form-form yang dibutuhkan, terus saya langsung ke loket pendaftaran terus saya nunggu lagi mas buat dipanggil menerima tanda terima buat ngambil akta anak saya besok kalau sudah jadi” (hasil wawancara 6 November 2017, pukul 12.00 WIB)

Melihat dari apa yang diungkapkan oleh Saudara Dewo disini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah menerapkan prosedur/mechanisme yang berkaitan dengan layanan kependudukan dengan baik sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas kependudukan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan laporan catatan mutu yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik menyebutkan penyelesaian layanan dengan menggunakan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sebagai berikut:

1) Akta Kelahiran	4 hari
2) Akta Perkawinan	4 hari
3) Akta Perceraian	4 hari
4) Surat Keterangan	1 hari
5) Akta Pengesahan Anak	4 hari
6) Akta Pengangkatan Anak	4 hari
7) Akta Pengakuan Anak	4 hari
8) Akta Perubahan Nama Hilang, Rusak dan Kesalahan Redaksional	4 hari
9) Akta Perubahan Nama dengan Penetapan Pengadilan	4 hari
10) Kartu Keluarga (KK)	4 hari
11) Surat Keterangan Tempat Tinggal	4 hari
12) Pencetakan KTP-el	1 hari

13) Surat Keterangan Pengganti KTP-el	1 jam
14) Legalisir KK, KTP-el, Surat Pindah	1 hari
15) Legalisir Dokumen Akta Pencatatan Sipil	1 hari

Dari keterangan diatas Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan beliau menyatakan:

“begini mas, kalau masalah waktu penyelesaian dari masing-masing surat yang diproses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memang kita sesuaikan dengan peraturan mas, kita nggak berani mas buat keluar dari peraturan yang berlaku. Dan temen-temen pegawai disini juga bekerja secara maksimal mas biar waktu penyelesaian surat disini nggak melenceng dari peraturan yang diterapkan. Lah tapi, kadang juga ada beberapa masalah mas, contohnya aja KTP ya, kalo ngerekam disini sebentar kok mas, pemohon/masyarakat datang bawa syarat buat perekaman terus kita layani dan kita input datanya ke SIAK, lah setelah itu kita kirim ke pemerintah pusat, nah disini bisa dikatakan letak masalahnya mas. Kadang ada masalah sama jaringan jadi kita ngirim datanya itu kadang bisa kadang nggak bisa. Selain itu yang membuat KTP itu terbitnya lama itu dari verifikasi pemerintah pusatnya mas.” (Hasil Wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 11.00 WIB)

Waktu penyelesaian pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik semua berdasarkan peraturan yang berlaku. Hal ini membuat para pegawai memaksimalkan kinerjanya untuk menyelesaikan dokumen yang ada sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal senada juga diungkapkan oleh saudara Eka Suryana Suetno warga Sumber tentang waktu penyelesaian pelayanan sebagai berikut:

“Kalau masalah waktu, sebenarnya pelayanan disini cepet, contohnya aja ini adik saya lagi perekaman KTP mas, cuma sebentar kok sekitar 15-20 menitan lah sudah selesai sekalian dapet kertas yang gunanya buat KTP sementara ini, lah tapi masalahnya waktu dapet KTP Aslinya mas yang lama, saya saja melakukan perekaman sejak SMA sampai

sekarang masih belum jadi. Sebenarnya saya niatnya kesini buat ngambil KTP sekalian nganterin adik saya rekam KTP, tapi waktu saya mau ngambil KTP saya, saya malah dikasih kertas yang buat KTP sementara lagi mas, katanya KTP Asli saya belum jadi.” (Hasil Wawancara tanggal 6 November 2017, pukul 9.00 WIB)

Sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Yana warga Kebomas mengungkapkan:

“saya disini ngurus akta anak saya mas, waktu ngurus di loket cepet mas, waktu itu saya sekitar 30 menitan saya terima berupa tanda terima, terus akta anak saya jadinya sekitar 21 harian mas” (Hasil Wawancara tanggal 6 November 2017, pukul 10.00 WIB)

Hasil wawancara diatas dapat menggambarkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah berusaha mengoptimalkan kinerja pegawainya agar waktu penyelesaian surat-surat kependudukan dapat selesai dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Meskipun ada beberapa dokumen yang terselesaikan tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

c. Kompetensi Petugas

Hal ini sesuai dengan apa yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standart pelayanan publik yang salah satunya adalah kompetensi petugas. Kompetensi petugas disini dapat diartikan sebagai pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas dalam melayani masyarakat.

Mengenai kompetensi petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik Bapak Dany Budiarto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“untuk masalah kompetensi petugas disini sebenarnya saya tidak bisa menilai secara langsung orang ini kemampuannya baik apa tidak, pengetahuannya luas apa tidak, tapi disini untuk masalah pegawai baik yang bagian di loket sampai operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah disesuaikan oleh Kepala Dinas disini.” (hasil wawancara 13 November pukul 8.00 WIB)

Hal mengenai kompetensi petugas juga diungkapkan oleh Bapak Ismail warga Giri yang mengatakan bahwa:

“untuk petugas disini sebenarnya sudah menguasai mas, saya bertanya ini itu yang berkaitan dengan kependudukan kebetulan mereka tau dan mengarahkan saya, tetapi menurut saya sikap dan perilaku yang ditunjukkan petugas pelayanan biasa saja menurut saya bisa lebih baik lagi. Mungkin seperti melakukan senyum salam dan juga salam ketika ada orang yang datang ke loket pelayanan, selama ini petugas jika ada masyarakat yang datang ke loket sikap petugas biasa saja.” (hasil wawancara 13 November pukul 12.30 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pemberi layanan dan Masyarakat Gresik sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaupaten Gresik bisa disimpulkan bahwa petugas layanan sudah menguasai tentang administrasi kependudukan tetapi tidak diimbangi dengan sikap yang baik dari petugas pemberi layanan.

d. Sarana dan Prasarana

Suatu program pemerintah dapat berjalan dengan maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang disediakan pihak penyelenggara. Pelayanan Sistem Informasi Administrasi (SIAK) merupakan sebuah program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik mengenai pelayanan kependudukan secara online. Sarana dan prasaran yang disediakan oleh

Pemerintah Kabupaten Gresik menjadi salah satu faktor penentu kualitas dari pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang menyatakan bahwa:

“kalo masalah sarana prasarana sebenarnya relatif ya mas menilainya, seperti yang masnya lihat sendiri disini ruangnya sudah pakai AC, komputer disini juga di setiap ruangan ada sekitar 2-5, belum juga yang bawa laptop sendiri mas. Disini nggak Cuma kantornya saja yang AC tapi ruangan pelayanan yang ada loketnya itu juga kan sudah ada ACnya, loket pelayanannya juga banyak, jaringan internet juga ada.” (Hasil Wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 11.00WIB)

Berdasarkan pengamatan peneliti, keadaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai pelaksana Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) antara lain:

- 1) Ruang kerja dilengkapi dengan AC
- 2) 2-5 unit komputer
- 3) Laptop
- 4) Printer
- 5) Koneksi internet
- 6) Ruang tunggu dilengkapi dengan AC
- 7) Kursi-kursi yang digunakan menunggu antrian loket
- 8) Loket untuk melayani masyarakat
- 9) Lahan Parkir



Gambar 5. Suasana Ruang Tunggu Loker Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik

Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti, 2017.

Namun ada beberapa sarana dan prasarana penunjang kenyamanan pemohon/masyarakat yang sedang mengurus berkas-berkas kependudukan juga harus diperhatikan oleh pihak terkait, seperti lahan parkir dan juga tempat duduk. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Didik warga Cerme mengatakan:

“Disini itu lahan parkirnya kurang mas cuma sedikit, mobil aja Cuma bisa 1 baris mas, ya sisanya parkir di luar mas. Ada lagi mas selain parkir, tempat duduk disini sebenarnya juga kurang mas, di tempat baru ini aja saya ngantri masih berdiri mas yang di tempat perekaman yang lama saya malah sampai duduk dibawah mas soalnya tidak dapet kursi” (hasil wawancara pada tanggal 13 November 2017, pukul 9.30 WIB)



Gambar 6. Suasana antrian perekaman KTP dan lahan parkir sepeda motor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa sarana dan prasarana yang sudah memadai sesuai dengan standart kualitas pelayanan publik. Tetapi ada juga beberapa sarana dan prasarana yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, lebih tepatnya disektor kenyamanan masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan indicator yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh aktor ataupun bada pemerintahan dalam menyelenggarakan suatu program. Dalam pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini, ditemukan beberapa faktor yang sekiranya mendukung pelaksanaan program ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Dasar Hukum

Dalam melakukan suatu program, dasar hukum menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Dasar hukum merupakan acuan suatu program agar dapat dilaksanakan. Dasar hukum dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik.

Pentingnya suatu dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik juga diungkapkan oleh Bapak Dany Budiarto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sebagai berikut:

“Kita dalam melaksanakan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini didasari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Yang secara garis besarnya itu dalam rangka mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Daerah serta untuk meningkatkan pelayanan dan penertiban kepada masyarakat Kabupaten Gresik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.” (hasil wawancara 21 November 2017, pukul 9.00 WIB)

Adapun isi dari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah sanksi administratif, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), data dan dokumen kependudukan, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, penyelenggaraan kewenangan, dan hak dan kewajiban penduduk.

b) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan salah satu hal yang mungkin tidak bisa dilepaskan dalam melakukan beberapa hal, tidak terkecuali ketika pemerintah atau suatu organisasi melaksanakan programnya. Salah satunya adalah ketika melakukan pelayanan yang berkaitan dengan masalah kependudukan. Biaya atau tarif sering kali menjadi beban untuk masyarakat/pemohon ketika melakukan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan. Seperti halnya dalam mengurus berkas-berkas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Di beberapa daerah mungkin saja masih ada yang memungut biaya kepada pemohon dalam pengurusan berkas kependudukan, tetapi berbeda dengan Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik saat ini sudah tidak lagi memungut biaya sedikitpun kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik seperti yang diungkapkan oleh Bapak Burhanuddin selaku Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian mengatakan bahwa:

“nah awalnya biaya itu tertera dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tapi sudah dihapus terkait dengan biaya, tetapi denda ini yang belum dihapus, jadi diantara beberapa kabupaten/kota yang lainnya tidak semua gratis, tetapi kalau untuk Kabupaten Gresik semuanya full gratis” (Hasil Wawancara tanggal 13 November 2017, pukul 9.00 WIB)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Siti warga Dudusampeyan tentang biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai berikut:

“Alhamdulillah mas, disini saya ngurus Akta Kelahiran sama KK saya semuanya gratis mas, tapi kalau denda masih ada mas, seperti Akta Kelahiran itu kan ada batesnya mas anak berapa bulan atau berapa tahun gitu kan harus punya akta, kalau nggak gitu kena denda mas, seperti tetangga saya mas dia telat ngurus Akta Kelahiran untuk anaknya terus akhirnya dia kena denda.” (Hasil Wawancara tanggal 13 November 2017, pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah tidak lagi memungut biaya kepada masyarakat untuk mengurus berkas-berkas kependudukan. Mungkin masih ada biaya/tarif yang ditentukan, tetapi biaya tersebut berbentuk denda.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program pemerintah merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai pemacu upaya perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. Berikut adalah beberapa faktor penghambat yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dalam melaksanakan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

a) Antrian yang Belum Diatur

Permasalahan antrian bisa menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi salah satunya adalah antrian yang kurang terintegrasi dengan baik. Karena kurang terintegrasinya antrian secara tidak langsung akan mempengaruhi

kenyamanan dan juga kepuasan masyarakat itu sendiri. Hal ini juga dialami oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sriyanto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan bahwa:

“memang kalau masalah antrian disini masih kurang bagus mas, kita sampai saat ini juga masih memperbaiki masalah ini mas” (hasil wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 11.00 WIB)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Gatut warga Randuagung mengenai masalah antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa:

“Antrian disini masih kurang bagus mas, tidak ada nomor antrian seperti di Bank, menurut saya lebih enak kalau pakai antrian seperti di Bank, itu akan bisa lebih tertib mas.” (hasil wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 13.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masalah kurang terintegrasinya antrian memang benar adanya. Hal ini juga dinyatakan oleh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

b) Kurangnya Informasi Tentang Alur Pelayanan dan SOP

Informasi merupakan suatu hal penting yang dibutuhkan oleh seseorang ketika seseorang tersebut ingin melakukan sesuatu tetapi orang tersebut tidak tahu langkah-langkah apa yang harus dilakukannya. Dengan adanya informasi akan membantu orang

tersebut guna melakukan sesuatu yang ingin dilakukannya. Tidak terkecuali dengan pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Adanya sumber informasi sangat membantu masyarakat apabila masyarakat tersebut tidak tahu apa yang harus dilakukan ketika menggunakan layanan administrasi kependudukan.

Informasi bisa berupa apa saja, baik secara lisan, tulisan, maupun berupa gambar. Hal ini yang menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yaitu kurangnya sumber informasi guna mengarahkan apa yang harus dilakukan dan dipersiapkan oleh masyarakat jika ingin mengurus suatu berkas kependudukan. Seperti apa yang diungkapkan oleh Bapak Syafik warga Kedayang yang mengeluhkan kurangnya informasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai berikut:

“Sumber informasi disini sangat kurang mas, kan kasihan masyarakat yang tidak tahu apa yang harus dilakukan ketika mengurus berkas kependudukan. Kalau tidak tahu mungkin bisa tanya ke staff disini tetapi kalau kondisinya rame kan juga nggak mungkin mas tanya sama orang yang sedang sibuk bekerja. Lebih baiknya disini bisa dikasih banner atau tempelan-tempelan berupa informasi berkas ataupun langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan masyarakat yang ingin mengurus berkas kependudukan disini mas.” (hasil wawancara tanggal 23 Oktober 2017, pukul 13.45 WIB)

Seperti apa yang diungkapkan Bapak Syafik diatas dan juga sepengamatan peneliti dilapangan memang masih kurangnya sumber

informasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik membuat masyarakat kebingungan dan mengharuskan menanyakan kepada staff yang sedang sibuk bekerja. Dengan kondisi tersebut selain akan sedikit menyusahkan masyarakat yang tidak tahu menahu tentang berkas dan juga langkah-langkah apa yang harus dilakukan juga akan menghambat kinerja pegawai tersebut.

C. Pembahasan dan Analisis Data

Berikut ini, peneliti akan menguraikan analisa data yang telah didapatkan dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian:

1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik

a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya (Moenir 2010;23). Dengan demikian pemerintah dalam konteks pelayanan publik memiliki tanggung jawab

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dan tata cara yang telah ditetapkan.

Secara teoritis pemberian pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari akuntabilitas didalam pelayanan publik, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal ini adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, khususnya di dalam melaksanakan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah menerapkan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan yaitu Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan diolah melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga database kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat kebenarannya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik, salah satunya adalah prinsip kesederhanaan yang mengandung arti bahwa proses di dalam pelayanan publik tidak berbelit-beli, mudah dipahami dan dilaksanakan. Dengan

adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) prinsip kesederhanaan sudah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik terutama dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Pada penyajian data dapat dilihat bahwa, jika prosedur layanan sudah cukup sederhana karena masyarakat hanya melalui dua tahap. Tahap pertama adalah masyarakat menuju loket pendaftaran untuk menyerahkan berkas permohonan yang telah disiapkan, yang kedua masyarakat menyerahkan tanda terima yang telah diberi oleh petugas loket untuk mengambil berkas kependudukan yang di daftarkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, sebagian besar masyarakat mengungkapkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah sederhana dan mudah dipahami, sehingga membuat masyarakat merasa dimudahkan dan dilayani dengan baik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan mudahnya prosedur atau langkah-langkah yang harus di tempuh oleh masyarakat jika mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan, dimana jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau

dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan. Proses penyelesaian layanan yang lama akan berdampak pada kepuasan masyarakat, sehingga kepuasan atas hasil pelayanan yang berorientasi pada waktu penyelesaian menjadi sangat rendah.

Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antara lain adalah kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan data dan hasil wawancara yang ada dalam penyajian data, dalam menyelesaikan layanannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik belum sesuai dengan apa yang tercantum dalam buku hasil survey capaian mutu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam buku tersebut disebutkan salah satunya adalah penyelesaian akta kelahiran selama 4 hari kerja setelah data dan syarat-syarat lengkap, tetapi berdasarkan hasil wawancara dalam penyajian data beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka menerima akta kelahiran selama 21 hari setelah mendaftar. Mungkin hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang menjadikan waktu penyelesaian layanan tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan salah satunya adalah permasalahan dalam jaringan komunikasi data dari pusat yang langsung terhubung dengan kemendagri,

karena proses pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK tidak lepas dari jarkomdat yang menghubungkan database dari masing-masing daerah dengan database pusat.

c. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan sudah sesuai dengan standart atau masih belum sesuai dengan standart. Apabila sesuai dengan standart secara otomatis maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan bisa dikatakan baik, apabila kompetensi yang ditunjukkan oleh petugas layanan tidak sesuai dengan standart pelayanan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menurun juga.

Karena dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 salah satu standart pelayanan publik adalah kompetensi petugas, tidak hanya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tetapi juga menurut Tjipto dalam Hardiansyah (2011:148) kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah kompetensi petugas yang antara lain adalah kemampuan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Berkaca berdasarkan hasil wawancara dengan staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penyajian data menyatakan bahwa petugas layanan di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah memiliki kemampuan yang cukup baik sehingga masyarakat yang bertanya bisa dijawab dan diarahkan dengan baik, tetapi petugas layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih belum menerapkan 3S yaitu senyum, salam, sapa ketika masyarakat menuju loket untuk melakukan transaksi dengan mereka. Dengan tidak diterapkannya 3S ini membuat masyarakat merasa kurang dimanjakan oleh petugas pemberi layanan, padahal menurut Denhardt dan Denhardt dalam teori *New Public Service* seharusnya pihak pemberi layanan memperhatikan bahwa mereka melayani warga itu sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan kebutuhan pokok dari terlaksananya kualitas pelayanan yang bermutu. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai membuat kinerja pegawai untuk melayani masyarakat menjadi lebih efisien, mudah, dan cepat. Sarana dan prasarana pendukung juga berperan penting untuk mempermudah akses layanan dari masyarakat sendiri. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standart pelayanan publik yang menyebutkan bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Semua sarana dan prasarana seperti yang dijabarkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standart pelayanan publik telah dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik khususnya terkait pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik telah sesuai dengan standart. Tetapi berdasarkan wawancara kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik mengungkapkan beberapa kekurangan yang menyebabkan kurang nyamannya masyarakat dalam menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik antara lain adalah kurangnya lahan parkir dan kurangnya kursi untuk antrian baik antrian perekaman KTP ataupun di loket pelayanan administrasi kependudukan. Dengan kurangnya lahan parkir ini menyebabkan masyarakat dengan terpaksa memarkir kendaraannya di luar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dengan memarkir kendaraan di luar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini membuat masyarakat masyarakat khawatir dengan kondisi kendaraannya yang terparkir diluar. Selain lahan parkir adalah kurangnya tempat duduk antrian, tempat duduk antrian seharusnya lebih diperhatikan lagi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, karena dengan banyaknya masyarakat yang sedang mengurus berkas-berkas

kependudukan baik itu perekaman KTP ataupun yang lainnya ini menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk yang membuat masyarakat menunggu antrian dengan berdiri ataupun dengan duduk di lantai tanpa menggunakan alas.

Dengan kondisi tersebut menyebabkan kurang nyamannya masyarakat dalam menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, padahal kenyamanan masyarakat penerima layanan adalah hal penting dalam keberhasilan suatu pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik

a. Faktor Pendukung

a) Dasar Hukum

Dalam melaksanakan suatu pelayanan publik, dasar hukum merupakan acuan suatu organisasi dalam melaksanakannya. Dasar hukum berisi aturan-aturan, syarat-syarat, dan mekanisme yang ditaati ketika melaksanakan suatu pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik berdasarkan hasil wawancara peneliti didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berisi sanksi administratif, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),

data dan dokumen kependudukan, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, penyelenggaraan kewenangan, dan hak dan kewajiban penduduk.

b) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan suatu hal yang tidak bisa lepas dari hal-hal yang berkaitan dengan jasa ataupun pelayanan yang diberikan suatu organisasi ataupun instansi terkait. Biaya atau tarif mungkin menjadi salah satu aspek yang membuat pelayanan suatu instansi atau organisasi bisa tetap berjalan. Tetapi terkadang biaya bisa saja menjadi faktor yang memberatkan buat masyarakat yang kondisi perekonomiannya kurang baik. Tetapi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum sudah tidak berlaku lagi yang artinya adalah semua hal yang berkaitan dengan biaya pelayanan administrasi kependudukan bersifat gratis. Dengan tidak lagi berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum maka dapat meringankan beban masyarakat yang perekonomiannya kurang baik dikarenakan biaya dalam mengurus administrasi kependudukan di gratiskan. Tetapi menurut Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan biaya atau tarif didalamnya adalah berbentuk denda tidak lagi

berbentuk retribusi umum. Hal ini sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyangkut kejelasan biaya. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik menggratiskan seluruh biaya dalam mengurus berkas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

b. Faktor Penghambat

a) Antrian yang Belum Diatur

Permasalahan antrian bisa menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi salah satu contohnya adalah antrian yang kurang terintegrasi dengan baik. Karena kurang terintegrasinya antrian secara tidak langsung akan mempengaruhi kenyamanan dan juga kepuasan masyarakat itu sendiri. Hal ini tidak sesuai dengan konsep kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:148) yang didalamnya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor atau atribut yang salah satunya adalah kenyamanan.

Kekurang nyamanan yang dialami oleh masyarakat secara tidak langsung akan mengurangi kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yang kurang memperhatikan masalah antrian.

b) Kurangnya Informasi Tentang Alur Pelayanan dan SOP

Informasi menjadi hal yang penting ketika seseorang ingin melakukan suatu hal tetapi tidak tahu apa yang harus dilakukannya terlebih dahulu. Dengan adanya informasi baik berupa lisan, tulisan maupun gambar, maka seseorang tersebut akan mengetahui apa yang harus dilakukannya terlebih dahulu. Seperti halnya ketika ingin mengurus berkas kependudukan. Dengan adanya informasi maka masyarakat akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan juga berkas apa saja yang harus disiapkan oleh orang tersebut jika ingin mengurus suatu berkas kependudukan.

Tetapi hal ini tidak terjadi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Minimnya informasi membuat masyarakat yang tidak mengetahui langkah-langkah yang harus dilalui dan juga berkas apa saja yang disiapkan untuk mengurus berkas kependudukan yang diinginkan membuat masyarakat kebingungan dan cenderung bertanya kepada staff yang sedang sibuk bekerja. Karena kurang tersedianya sumber informasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik berdampak pada kenyamanan masyarakat seperti dalam teori kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:148) yang didalamnya ada beberapa atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu salah satunya adalah kenyamanan yang diperoleh masyarakat dalam

menggunakan layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Gresik yang melaksanakan tugas pokok dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang didasari oleh Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil analisa di lapangan dan hasil analisa berdasarkan teori yang berkaitan dapat disimpulkan bahwa pelayanan Sistem Informasi Administrasi (SIAK) di Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standart pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik seperti prosedur/mechanisme, kepastian waktu, biaya/tarif, dan kompetensi petugas.

1. Prosedur/mechanisme, pada pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik. Hal ini terlihat dari persyaratan dan mekanisme kerja yang tidak berbelit-belit dan membingungkan masyarakat ketika menggunakan layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

2. Kepastian waktu, pada pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Gresik sudah ada kepastian waktu yang diberikan tetapi masih ada saja berkas berkas kependudukan yang terselesaikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Kompetensi Petugas, kompetensi petguas layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah memahami tentang administrasi kependudukan, karena dapat menjawab dan mengarahkan masyarakat yang bertanya. Tetapi masih ada aspek yang harus diperbaiki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai kompetensi petugas adalah mengenai sikap dari petugas yang cenderung bersikap kurang ramah kepada masyarakat.
4. Sarana dan Prasarana, sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah memenuhi syarat sesuai dengan standart dan kualitas pelayanan, tetapi masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum sesuai dengan standart pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat yaitu kurangnya lahan parkir dan juga kurangnya tempat duduk.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik bisa mengembangkan sarana dan sarana penunjang kinerja maupun pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih maksimal lagi dan masyarakat yang menerima pelayanan pun bisa lebih nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.
2. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan bisa lebih bersikap ramah kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat lebih nyaman, merasa dilayani dengan baik, dan merasa dihargai sebagai penerima layanan administrasi kependudukan karena hal ini berkaitan langsung dengan standart pelayanan dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.
3. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik bisa memberikan informasi kepada masyarakat terkait berkas untuk mengurus administrasi kependudukan dan juga prosedur yang harus dijalani oleh masyarakat bisa melalui banner ataupun yang lainnya agar masyarakat bisa lebih mengerti berkas

dan langkah-langkah yang harus dijalani apabila ingin mengurus surat-surat administrasi kependudukan.

4. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik bisa lebih memperhatikan permasalahan mengenai antrian yang kurang terintegrasi dengan baik karena hal ini mempengaruhi kenyamanan masyarakat selaku pengguna layanan, mungkin dengan menambah pengeras suara dan juga menggunakan nomor antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Service*. Buckingham: Open University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba
- <http://gresikkab.go.id/profil/geografi>, diakses pada tanggal 7 Juni 2017
- <http://gresikkab.go.id/profil/sejarah>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2017
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kabupaten Gresik Dalam Angka Tahun 2016, Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications: Inc.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- _____, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- _____, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosda Karya

- Nababan, Rosma. 2012. *Administrasi Publik Dalam Wujud Birokrai Pemerintahan*. Medan: Jurnal Darma Agung.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Ramadhany, Bunga Mariana. 2016. Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*. Volume 4, No. 8. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16061>. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2017
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar
- RPJMD Kabupaten Gresik Tahun 2016-2021
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2007. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Usman dan Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial, Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
2. Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
4. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
5. Berapa biaya yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus dokumentasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
6. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
7. Bagaimana kenyamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?
8. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kepe Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik?

LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PENELITIAN



