

**IMPLEMENTASI PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PAKET
HEMAT (PAHE) DALAM PENERBITAN AKTA
KELAHIRAN**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Lillah Wangsa Purnomo Saka

135030107111107



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

Hal tersulit dalam kehidupan ini bukanlah untuk melampaui orang lain, tetapi melampaui ego dan diri kita sendiri (Abdul Ghoffar Nafchuka)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

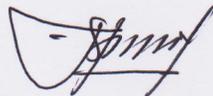
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Januari 2018
Waktu : Pukul 08.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Lillah Wangsa Purnomo Saka
Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) Dalam Peberbitan Akta Kelahiran
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya)

Dan dinyatakan LULUS

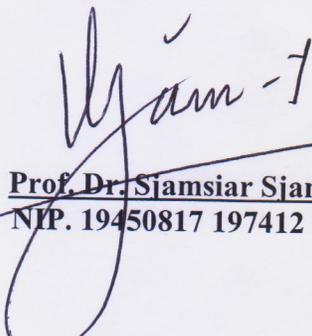
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota



Prof. Dr. Samsiar Samsuddin
NIP. 19450817 197412 2 001

Anggota



Drs. Stefanus Rani Rengu, MAP
NIP. 19531113198212 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (Pahe) dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

Disusun Oleh : Lillah Wangsa Purnomo Saka

NIM : 135030107111107

Fakultas : Ilmu Administrasi

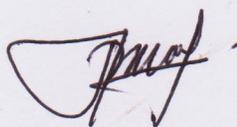
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 15 Desember 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "**implementasi pelayanan administrasi kependudukan paket hemat (pahe) dalam penerbitan akta kelahiran**" 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 sumbu berkitipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata 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, 13 Desember 2017



Lillah Wangsa PurnomoSaka

NIM. 135030107111107

Lillah Wangsa Purnomo Saka. 2017. **Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Siswidiyanto, MS. 172 halaman + xiv

RINGKASAN

Kota Surabaya masih mengalami banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, misalnya pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi, dan sebagainya. Masalah timbul dari masyarakat yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik, kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayanannya ataupun mengenai biaya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Surabaya, sedangkan situsnya berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sumber datanya primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tema tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mempunyai inovasi terbaru dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya yaitu program paket hemat atau PAHE. Program paket hemat atau PAHE merupakan program kepengurusan administrasi kependudukan pada pengurusan akta kelahiran. Perencanaan paket hemat adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui program paket hemat atau PAHE sudah berjalan cukup baik dan dilaksanakan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan masyarakat sewaktu-waktu. Tahap evaluasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pemantauan setiap tiga bulan sekali dan pelaporan kinerja. Faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE adalah adanya landasan hukum yang jelas dan sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurang koordinasi antar aktor-aktor pelaksana program paket hemat dan kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Kependudukan, Akta Kelahiran, Program Paket Hemat

Lillah Wangsa Purnomo Saka. 2017. **Implementation of Service Administration of Population Package of Save (PAHE) in Issuance of Birth Certificate (Study on Population and Civil Registration Agency of Surabaya)**. Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Dr. Siswidiyanto, MS. 172 pages + xiv

SUMMARY

The city of Surabaya is still experiencing many problems affecting the public about public services, such as the making of Birth Certificate, Identity Card (KTP), Family Card, introductory letters to be submitted to higher institutions, and so on. Problems arise from people who are not satisfied with the services provided, and some internal factors on the performance of public servants, sub-districts as government-level agencies in charge of service issues such as how long it takes, service performance or cost.

This research uses descriptive research type with qualitative approach located in Surabaya City, while the site is in Population and Civil Registration Agency of Surabaya City. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the theme. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself, and some supporting tools such as interview guides, and other aids.

Population and Civil Registration Agency of Surabaya City has the latest innovation in providing population administration services in the city of Surabaya is a package program or PAHE sparingly. Program package or PAHE is a program of administrative administration of population on the birth certificate management. Planning the frugal package is to provide excellent service to the community. Implementation of administrative services through the program package or PAHE saving has been running quite well and carried out conditionally in accordance with the needs of the community at any time. Evaluation stage is done by monitoring every three months and reporting performance. Supporting factors in the service of population administration through the sparing or PAHE package program is the existence of a clear legal basis and adequate infrastructure facilities. While the inhibiting factor is lack of coordination between the implementing actors of the spatial package program and public awareness.

Keywords : Population, Birth Certificate, Package Save Program

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat saya kasihi dan saya sayangi. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan ini kepada Ayah, Ibu dan Keluarga Besar yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, yang tiada terhingga dan tiada. Untuk Ayah dan Ibu yang selalu membuat saya termotivasi dan selalu mendoakan untuk menjemput masa yang akan datang yang lebih baik.

Terimakasih Ayah Dan Ibu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Abdul Ghoffar Nafcuka dan Ibu Suharningsih serta keluarga besar penulis, yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan 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 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. Bapak Dr. Siswidiyanto, MS selaku Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teoritis maupun moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepala Besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

8. Terima kasih kepada Firda Azhari yang tak selalu berdekatan namun selalu memberi arti, memberikan semangat doa serta dukugan kepada penulis.
9. Terima kasih kepada teman teman bringin, arti kopi, dan teman teman kost.
10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 15 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kebijakan Publik	16
1. Pengertian Kebijakan Publik.....	16
2. Siklus Kebijakan Publik.....	18
B. Implementasi Kebijakan	21
1. Konsep Implementasi Kebijakan.....	21
2. Pendekatan-Pendekatan Implementasi Kebijakan.....	25
3. Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan	26
4. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan	28
5. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan	30
C. Pelayanan Publik	32
1. Pengertian Pelayanan Publik	32
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	33
D. Administrasi Kependudukan.....	35
1. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	35
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan	36
E. Akta Kelahiran	41
1. Pengertian Akta Kelahiran	41
2. Manfaat Akta Kelahiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi dan Situs Penelitian	45
C. Fokus Penelitian	46
D. Jenis dan Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Instrumen Penelitian	50
G. Analisis Data.....	51

H. Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	54
1. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	54
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	73
B. Penyajian Data.....	87
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan PAHE	87
a. Tahap Perencanaan	87
b. Tahap Pelaksanaan.....	99
c. Tahap Evaluasi.....	111
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	120
a. Faktor Pendukung	120
b. Faktor Penghambat	123
C. Analisis Data	127
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan PAHE	127
a. Tahap Perencanaan	127
b. Tahap Pelaksanaan.....	136
c. Tahap Evaluasi.....	147
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	155
a. Faktor Pendukung	155
b. Faktor Penghambat	159
BAB V PENUTUP.....	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran	168
DAFTAR PUSTAKA	170
LAMPIRAN	172

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kepadatan Penduduk Per Kecamatan di Kota Surabaya	60
Tabel 2. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Siklus Pembuatan Kebijakan.....	18
Gambar 2. Siklus Proses Kebijakan.....	19
Gambar 3. Proses Kebijakan Publik	21
Gambar 4. Triangulasi “teknik” pengumpulan.....	50
Gambar 5. <i>Components of data analysis : Interactive Model</i>	51
Gambar 6. Peta Kota Surabaya.....	56
Gambar 7. Peta Persebaran Kepadatan Penduduk Per Kecamatan	61
Gambar 8. Piramida Penduduk Kota Surabaya Tahun 2015.....	63
Gambar 9. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	86
Gambar 10. Aplikasi Pendaftaran Kependudukan 2017.....	90
Gambar 11. Aktivitas Penentuan Sistem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	92
Gambar 12. Sosialisasi Bersama Aparatur Desa di Kota Surabaya	101
Gambar 13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	101
Gambar 14. Pengurusan Pelayanan Administrasi	102
Gambar 15. Kegiatan Pelayanan Administrasi.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Daerah di Indonesia adalah penyelenggara pemerintahan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dibagi atas daerah-daerah provinsi (Indonesia.go.id, 23 Agustus 2017).

Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Gubernur, Bupati dan Wali Kota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dipilih secara demokratis. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perbaruan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintah sebagai *public servant* (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu faktor keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publiknya melalui pelayanan publik. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4).

Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih

berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan Paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrumen pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto, 2006:224). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat secara langsung yang memiliki macam-macam tujuannya dan kepentingan termasuk dalam bidang administrasi kependudukan (kemendagri.go.id, 23 Agustus 2017). Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sehingga masalah tersebut harus dibenahi oleh pemerintah. Data kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui data tentang segala hal yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat.

Data kependudukan juga diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan kependudukan pada waktu yang akan mendatang

(Dwiyanto, 2006:23). Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang nantinya akan diserahkan kepada lembaga pusat dalam rangka melayani masyarakat dalam hal menerbitkan dokumen kependudukan yang meliputi biodata penduduk, Kartu Tanda Keluarga (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pencatatan sipil, dan sebagainya. Adapun yang dimaksud dalam surat keterangan pencatatan sipil disini diantaranya adalah Akta Kelahiran, Akta Perkawinan (Non-agama Islam), Akta Perceraian (Non-agama Islam), Akta Kematian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak, Perubahan Nama, Salinan (Pengganti) Kutipan Akta Catatan Sipil, Penerbitan Surat Keterangan Catatan Sipil dan Legalisir Fotokopi Kutipan Akta Catatan Sipil (dukcapil.kemendagri.go.id, 20 Mei 2017).

Berbagai daerah masih banyak terjadi anak-anak Indonesia yang tidak mempunyai akta kelahiran karena menganggap akta kelahiran tidak terlalu penting (liputan6.com, 20 Mei 2017). Secara nasional dalam hal pendaftaran dan pencatatan kelahiran menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Republik Indonesia dan *United Nations Children's Fund* (UNICEF) pada tahun 2010 hanya 30,6% anak-anak berusia dibawah 5 tahun yang mempunyai akta (bps.go.id, 20 Mei 2017). Pemerintah mempunyai tanggungjawab memberikan perhatian khusus terhadap akta kelahiran, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 45 pasal 28 ayat dua jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak

untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Kemudian dalam berbagai Undang-Undang (UU) dibawah UUD 45, baik Undang-Undang tentang Hak Asasi Manusia (HAM) maupun Undang-Undang tentang Perlindungan Anak jelas menyatakan akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya. Dimana akta merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 27 Ayat 1 UUD 1945 bahwa segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Karena itu setiap penduduk wajib memiliki Akta Kelahiran seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Seperti masih digunakannya mesin tik sebagai alat bantu untuk memproses penerbitan akta kelahiran tentu membutuhkan waktu yang cukup lama, banyak kemungkinan terjadi baik dari kesalahan penulisan nama atau lain sebagainya yang menyebabkan harus mengetik ulang akta kelahiran tersebut sampai memperoleh hasil yang seharusnya. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM)

atau pegawai yang diharuskan bekerja dengan mesin tik tersebut tidak menutup kemungkinan kurang menguasai menggunakan mesin tik sehingga sering melakukan kesalahan dalam pengetikan (kemendagri.go.id, 23 Agustus 2017).

Kota Surabaya adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, sekaligus kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Surabaya memiliki luas sekitar 350,54 km² dengan penduduknya berjumlah 2.765.487 jiwa (surabaya.go.id, 20 Mei 2017). Dengan jumlah penduduk yang banyak, Pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya, khususnya dalam pelayanan administratif.

Kota Surabaya masih mengalami banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, misalnya pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi, dan sebagainya (surabaya.go.id, 16 Agustus 2017). Masalah timbul dari masyarakat yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik, kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayanannya ataupun mengenai biaya (surabaya.tribunnews.com, 16 Agustus 2017).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu

pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil, salah satu bentuk pelayanan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan pencatatan penduduk dalam kelahiran, sedangkan produk pelayanannya adalah berupa dokumen, akta kelahiran (dispendukcapil.surabaya.go.id, 20 Mei 2017). Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2007 tentang tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menyatakan bahwa akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran adalah surat bukti adanya pelaporan tentang kelahiran bayi dalam keadaan hidup.

Saat ini, masyarakat Kota Surabaya mulai tidak sabar dan semakin cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan dalam segi pelayanan (surabaya.tribunnews.com, 23 Agustus 2017). Pelayanan publik bahkan di nilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang sebenarnya hanya

membutuhkan waktu 7 hari, ternyata masih ditemukan bukti keterlambatan proses pengurusan akta kelahiran lebih dari 7 hari kerja (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, 2017).

Selain itu, masih ditemukan ketidak telitian dan kesalahan dalam pembuatan akta kelahiran seperti penulisan nama dan jenis kelamin sehingga masih ada masyarakat yang harus kembali lagi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memperbaiki kesalahan tersebut (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, 2017). Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan masyarakat yang hadir untuk melayani dengan cepat, benar dan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Jumlah pemohon akta kelahiran warga Surabaya yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 120.000 orang yang terdiri dari warga usia 0-60 hari mencapai 50.000 anak, sedangkan warga yang tidak memiliki akta usia 60 hari ke atas mencapai 70.000 orang (surabaya.tribunnews.com, 20 Mei 2017). Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah melayani 5.880 orang pemohon pembuatan akta kelahiran menurut Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dimana dalam sehari hanya dibatasi 400 pengurus (dispendukcapil.surabaya.go.id, 8 Mei 2017), sedangkan pelayanan akta di *Smart*

Office Kota Surabaya hanya dibatasi maksimal 50 pengurusan tiap harinya, dapat dibayangkan bahwa dengan adanya tempat alternatif pengurusan akta kelahiran tetap tidak dapat memberikan kualitas pelayanan dengan tuntutan waktu seefisien mungkin sekalipun telah memberikan pelayanan hingga pukul 20.00 WIB. Permintaan pelayanan akta kelahiran dilatarbelakangi dengan banyaknya warga yang mengajukan permohonan di *Smart Office* selain di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (dispendukcapil.surabaya.go.id, 8 Mei 2017).

Pada tahun 2014, tercatat ada 33.119 kelahiran dimana 33.091 atau 99.92% diantaranya telah dicatatkan dengan akte kelahiran (Laporan Kinerja Pemerintah Kota Surabaya 2014). Apabila dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebesar 90%, maka capaian kinerjanya adalah 111.02%. Pencapaian target indikator kinerja ini terdapat kendala/hambatan yaitu persyaratan yang kurang lengkap. Capaian indikator kinerja dilaksanakan melalui “Penataan Administrasi Kependudukan” dengan kegiatan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Untuk mengatasi berbagai anggapan di atas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan suatu bentuk kegiatan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang perlu didukung dan diapresiasi. Kegiatan tersebut adalah memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola langsung ke desa-desa yang ada di wilayah Kota Surabaya. Kegiatan yang dimaksud adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat atau

Layanan Paket Hemat (PAHE). Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan. Latar belakang lain untuk diselenggarakannya Administrasi Kependudukan Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) ini juga karena masih rendahnya kepemilikan berkas kependudukan dan kutipan pencatatan sipil yang dimiliki oleh warga setempat, sehingga mendorong pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menyelenggarakan Paket Hemat (PAHE) (surabaya.go.id, 8 November 2017).

Adapun yang dilakukan dalam penyelenggaran Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) yaitu penerbitan Kartu Tanda Keluarga (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Penerbitan Kutipan Pencatatan Sipil dalam bidang Akta Kelahiran. Hal ini dilakukan dengan cara turun langsung ke balai desa setempat yang tersebar di wilayah Kota Surabaya. Selain itu dengan adanya Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) yang biasanya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran memerlukan waktu kurang lebih seminggu namun karena adanya Administrasi Kependudukan Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) ini hanya diperlukan waktu sehari saja untuk penyelesaiannya bahkan jika masyarakat atau pemohon yang bersangkutan bersedia menunggu sebentar maka proses pembuatan berkas tersebut dapat langsung jadi dihari itu juga (dispendukcapil.surabaya.go.id, 8 Mei 2017).

Tentulah ini adalah suatu terobosan yang bagus yang perlu untuk dijalankan secara berkala. Karena pada hakekatnya salah satu latar belakang dibuatnya Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) tidak lain adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pencatatan kependudukan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Namun dalam kenyataannya, pelayanan kependudukan Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) ini sangat diapresiasi masyarakat dan memiliki sifat yang positif. Selain itu, pelaksanaan Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) masih menghadapi berbagai kendala, yaitu masyarakat masih ada yang belum mengetahui secara menyeluruh dan ada beberapa masyarakat yang belum dapat menikmati karena tidak dapat menggunakan akses internet, karena layanan Paket Hemat atau PAHE ini menggunakan pendaftaran secara *online* melalui lampid.surabaya.go.id (surabaya.go.id/files/doc/administratif, 8 November 2017).

Selain itu, masih dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat dikarenakan belum banyak masyarakat yang mengetahui mudahnya menggunakan Paket Hemat atau Layanan Paket Hemat (PAHE) (Surabaya.go.id, 8 November 2017). Permasalahan yang terjadi tersebut berasal dari dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya itu sendiri sebagai penyelenggara layanan maupun permasalahan yang disebabkan oleh masyarakat setempat sebagai

penerima pelayanan. Inilah yang menjadi pertanyaan bagi penulis sehingga tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam terkait persoalan tersebut dengan judul **“Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Tahapan-Tahapan Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis tentang tahapan-tahapan implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE)

dalam penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

2. Mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis tentang faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah ada. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau bahan masukan bagi penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang dalam judul dan topik yang sama.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemikiran baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Surabaya.

2. Kontribusi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau pemikiran baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan menambah wawasan bagi peneliti serta masyarakat secara umum mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Surabaya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebagai susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah, yang disusun secara garis besar dengan tujuan dapat memudahkan bagi pembaca untuk mengetahui isi dari skripsi ini. Skripsi ini dibagi dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan kajian teoritis yang memuat teori-teori yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Teori yang digunakan adalah Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, dan Akta Kelahiran.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, dan keabsahan data.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kota Surabaya dan gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu juga penyajian data fokus penelitian, pembahasan dan analisis mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan paket hemat (PAHE) dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dimana hasil pembahasan ini akan menjawab rumusan masalah.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran/rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Secara umum istilah kebijakan dan kebijaksanaan seringkali dipergunakan secara bergantian. Sebenarnya kedua istilah ini banyak persamaannya dan sedikit perbedaan sehingga tak ada masalah yang berarti bila penggunaannya sering bergantian. Secara luas, istilah kebijakan sering dikaitkan dengan tindakan kegiatan serta perilaku secara umum. Kebijakan menurut Carl Friedrich dalam (Abdul Wahab, 2012:3) adalah :

“Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan tertentu seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”.

Pada umumnya siklus kebijakan meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi. Kebijakan yang telah diformulasikan atau dirumuskan bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Penjelasan diatas sekaligus menjelaskan bahwa kebijakan (*policy*) itu adalah suatu tindakan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu dan bukan sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu.

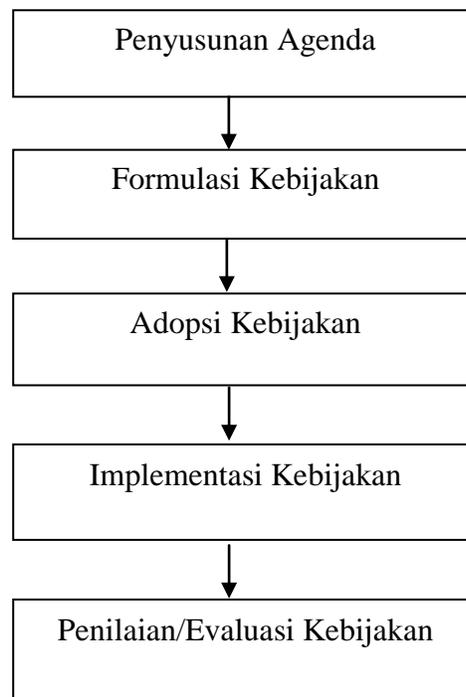
Artinya kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang dipilih oleh pemerintah atau negara untuk dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam implementasi Administrasi Pelayanan Kependudukan Paket Hemat (PAHE).

Sedangkan tahapan kebijakan menurut William Dunn dalam (Abdul Wahab 2012:5) meliputi : Penyusunan Agenda, yaitu sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan. Selain itu, formulasi kebijakan, dimana masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan yang terbaik.

Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Selanjutnya adalah adopsi/legitimasi kebijakan yang bertujuan untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintah. Terakhir adalah penilaian/evaluasi kebijakan secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan mencakup substansi, implementasi dan dampak.

2. Siklus Kebijakan Publik

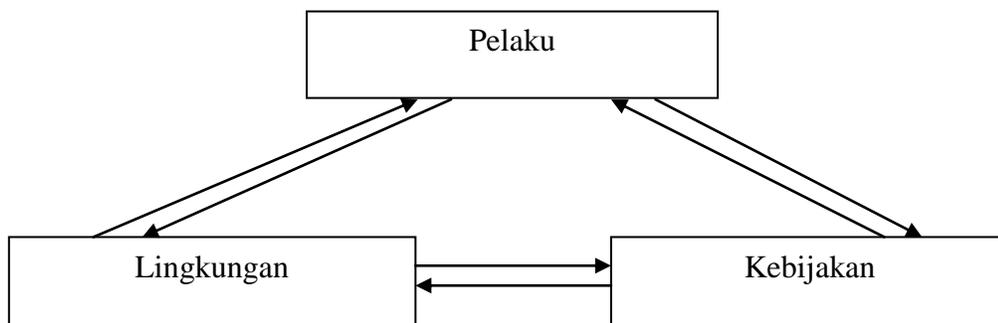
Dunn (2003:21) membagi siklus pembuatan kebijakan dalam lima yaitu tahap pertama tahap penyusunan agenda, tahap kedua melalui formulasi kebijakan, tahap ketiga melalui adopsi kebijakan, tahap keempat merupakan tahap implementasi kebijakan dan tahap terakhir adalah tahap penilaian atau evaluasi kebijakan. Kelima tahap yang menjadi urutan semuanya perlu dikelola dan dikontrol oleh pembuat yang sekaligus pelaksana kebijakan publik.



Gambar 1. Siklus Pembuatan Kebijakan

Sumber : Dunn (2003:22)

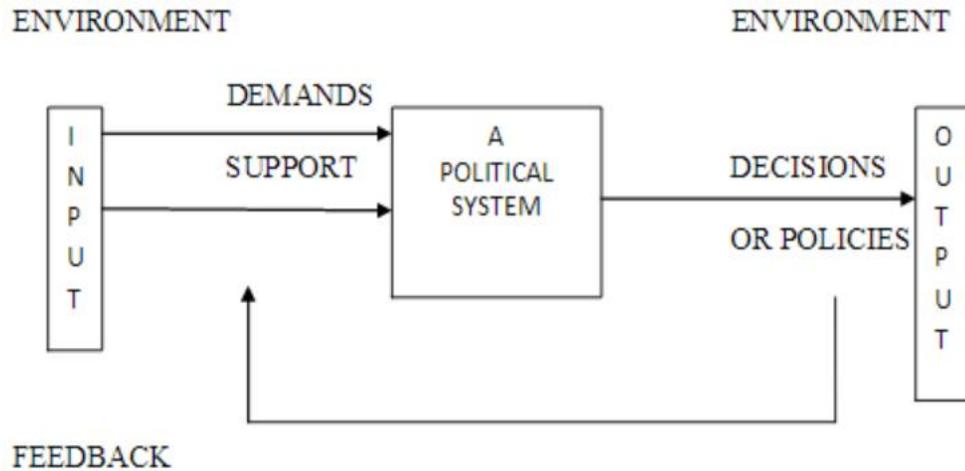
Dalam merumuskan ada 5 tahap dalam membuat kebijakan (*public policy*) yaitu, pertama penyusunan agenda kebijakan, kedua penyusunan formula kebijakan (*sance policy*), ketiga penerapan kebijakan (*policy implementation*), keempat proses evaluasi, kelima tahap penilaian atau evaluasi kebijakan. Dalam proses penyusunan kebijakan dapat melibatkan tiga elemen kelembagaan dari eksekutif, legislatif, dan pihak lain yang terkait seperti asosiasi, profesi dan lembaga swadaya masyarakat. Seluruh elemen yang disebutkan di atas menjadi pemangku kepentingan (*stockholder*) dalam kebijakan publik. Kebijakan dapat pula dipandang sebagai sistem. Bila kebijakan dipandang sebagai sebuah sistem, maka kebijakan memiliki elemen-elemen pembentuknya. Menurut Thomas R. Dye dalam Dunn (2003: 110) terdapat tiga elemen kebijakan yang membentuk sistem kebijakan. Dye menggambarkan ketiga elemen kebijakan tersebut sebagai kebijakan publik (*public policy*), pelaku kebijakan (*policy stakeholders*), dan lingkungan kebijakan (*policy environment*).



Gambar 2. Siklus Proses Kebijakan
 Sumber : Thomas R. Dye dalam Dunn (2003:110)

Ketiga elemen ini saling memiliki andil, dan saling mempengaruhi. sebagai contoh, pelaku kebijakan dapat mempunyai andil dalam kebijakan, namun juga dapat pula dipengaruhi oleh keputusan pemerintah. Lingkungan kebijakan juga mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pembuat kebijakan dan kebijakan publik itu sendiri. Dunn (2003:111) menyatakan, “Oleh karena itu, sistem kebijakan berisi proses yang dialektis, yang berarti bahwa dimensi obyektif dan subyektif dari pembuat kebijakan tidak tepisahkan di dalam prakteknya”. Jika kebijakan dapat dipandang sebagai suatu sistem, maka kebijakan juga dapat dipandang sebagai proses. Dilihat dari proses kebijakan, Nugroho menyebutkan bahwa teori proses kebijakan paling klasik dikemukakan oleh David Easton.

David Easton dalam Nugroho (2009:383) menjelaskan bahwa proses kebijakan dapat dianalogikan dengan sistem biologi. Pada dasarnya sistem biologi merupakan proses interaksi antara makhluk hidup dan lingkungannya, yang akhirnya menciptakan kelangsungan perubahan hidup yang relatif stabil. Dalam terminologi ini Easton menganalogikannya dengan kehidupan sistem politik. Kebijakan publik dengan model sistem mengandaikan bahwa kebijakan merupakan hasil atau *output* dari sistem (politik). Seperti dipelajari dalam ilmu politik, sistem politik terdiri dari *input*, *throughput*, dan *output*, seperti digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3. Proses Kebijakan Publik
 Sumber : David Easton dalam Nugroho (2009:383)

Model proses kebijakan publik dari Easton mengasumsikan proses kebijakan publik dalam sistem politik dengan mengandalkan *input* yang berupa tuntutan (*demand*) dan dukungan (*support*). Model Easton ini tergolong dalam model yang sederhana, sehingga model Easton ini dikembangkan oleh para akademisi lain seperti Anderson, Dye, Dunn, serta Patton dan Savick.

B. Implementasi Kebijakan

1. Konsep Implementasi Kebijakan

Salah satu tahap dalam proses kebijakan setelah kebijakan publik dirumuskan adalah implementasi kebijakan. Kata implementasi berasal dari

bahasa inggris "*Implementation*" yang telah diucap kedalam Bahasa Indonesia menjadi implementasi yang dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan dan penerapan. Artinya implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan, karena pada tahap implementasi ini suatu kebijakan dapat benar-benar dilihat dan dirasakan. Oleh sebab itu tidak salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Udoji (dalam Abdul Wahab, 2012:59) dengan tegas mengatakan bahwa :

“Pelaksanaan kebijakan adalah suatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip apabila tidak diimplementasikan”.

Menurut Abdul Wahab (2012:67) implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, atau dekrit presiden), jadi dalam merumuskan proses Implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Mengacu dari beberapa pendapat di atas, maka implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan atau kegiatan dan menimbulkan

kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung ataupun tidak langsung, dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat. Jadi, semua kebijakan negara apapun bentuk dan jenisnya dimaksudkan untuk mempengaruhi dan mengontrol perbuatan manusia sesuai dengan aturan dan tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Abdul Wahab (2005:63), implementasi suatu kebijakan, dapat dilihat dari tiga sudut pandang:

- a. Pemrakarsa/pembuat kebijakan (*The center*)
- b. Pejabat-pejabat pelaksanaan lapangan (*The periphery*)
- c. Aktor-aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa kebijakan itu ditujukan, yang kelompok sasaran (*Target group*).

Dari uraian mengenai pengertian implementasi kebijakan tersebut di atas, dapat diketahui ada tiga faktor utama yang sangat berpengaruh dalam menunjang efektivitas implementasi suatu kebijakan, yaitu badan pelaksanaan, kelompok sasaran dan lingkungan. Implementasi kebijakan sangat menekankan pada keefektifan dari tindakan yang ditempuh oleh pembuat kebijakan melalui berbagai agen pelaksanaan yang terlibat, apakah itu berupa badan atau organisasi pemerintah atau organisasi non pemerintah dalam mentransformasikan tujuan kebijakan kedalam tindakan-tindakan rutin birokrasi.

Akan tetapi, berhasil tidaknya implementasi kebijakan tidak hanya disebabkan oleh faktor yang berasal dari organisasi atau pelaksanaan saja. Kelompok sasaran juga menjadi faktor yang menentukan berhasil tidaknya implementasi dari suatu kebijakan tersebut. Yang dimaksud kelompok sasaran disini adalah masyarakat yang merasakan secara langsung dampak dari masalah perlindungan dan pemberdayaan anak terlantar melalui kebijakan kewirausahaan dan bantuan sarana prasarana usaha (Abdul Wahab, 2012:65). Selanjutnya, melalui implementasi dapat diketahui secara jelas apakah suatu rumusan alternatif pemecahan masalah tersebut betul-betul sesuai dengan masalahnya atau tidak. Melalui implementasi juga dapat diketahui apakah setelah diterapkannya alternatif pemecahan masalah yang telah dirumuskan, justru menimbulkan masalah baru atau tidak.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa mengimplementasikan kebijakan merupakan suatu hal yang meski sulit tetapi juga menjadi tugas yang teramat penting. Ditegaskan bahwa isu utama implementasi kebijakan adalah menyelaraskan kebijakan yang tepat terhadap masalah yang sesuai. Seringkali, kegagalan kebijakan tidak terletak pada ketidakberhasilan implementasi, akan tetapi pada ketidaksesuaian antara masalah tertentu dengan solusi yang ditawarkan suatu kebijakan yang tidak tercapainya tujuan kebijakan.

2. Pendekatan-Pendekatan Implementasi Kebijakan

Proses implementasi pada umumnya cenderung mengarah pada pendekatan yang bersifat sentralistis atau dari atas ke bawah. Apa yang diimplementasikan adalah apa yang telah diputuskan. Namun, dalam masyarakat yang demokratis, peranan rakyat sebagai pemilik negara selalu harus diindahkan. Menurut (Abidin, 2012:155-156), kecenderungan dari implementasi yang bersifat sentralistis dan prinsip demokrasi, implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat pendekatan sebagai berikut :

a. *Structural Approaches* (Pendekatan Struktural)

Pendekatan ini melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan. Oleh sebab itu, proses perumusan kebijakan perlu dilakukan bersama dengan proses penataan institusi. Hal ini dapat dipahami mengingat organisasi adalah wadah dan alat untuk melaksanakan fungsi pemerintah.

b. *Procedural and Managerial Approaches* (Pendekatan Prosedural)

Pendekatan ini melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan. Pandangan ini lebih bersifat teknis. Implementasi tidak lain daripada langkah-langkah yang biasa dikenal dalam konsep *planning, programming, budgeting, dan supervision* atau *programming, evaluation, dan review technique*.

c. *Behavioral Approaches* (Pendekatan Keperilakuan)

Pendekatan ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Pengaruh faktor kejiwaan dalam suatu kebijakan sering kali sangat penting, bahkan lebih penting dari substansi yang terkandung dalam kebijakan.

d. *Political Approaches* (Pendekatan Kepolitikan)

Dilihat dari pandangan ini, implementasi kebijakan tidak dapat dilepaskan dari politik, baik dalam pengertian umum sebagai pencerminan dan persaingan antar kekuatan politik dalam masyarakat, maupun dalam pengertian politik sebagai kekuatan dan pengaruh dalam organisasi atau antarinstansi, yang dapat disebut sebagai politik dalam birokrasi.

3. Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan

Untuk mengefektifkan implementasi kebijakan yang ditetapkan, maka diperlukan adanya tahap-tahap implementasi kebijakan. Islamy, (2009:102-106) membagi tahap implementasi dalam 2 bentuk, yaitu :

- a. Bersifat *self-executing*, yang berarti bahwa dengan dirumuskannya dan disahkannya suatu kebijakan maka kebijakan tersebut akan terimplementasikan dengan sendirinya, misalnya pengakuan suatu negara terhadap kedaulatan negara lain.
- b. Bersifat non *self-executing* yang berarti bahwa suatu kebijakan publik perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak supaya tujuan pembuatan kebijakan tercapai.

Ahli lain, Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam Abdul Wahab (2012: 36) dalam buku analisis kebijakan: dari formulasi ke implementasi

kebijakan Negara mengemukakan sejumlah tahap implementasi sebagai berikut :

a. Tahap I

Terdiri atas kegiatan-kegiatan :

1. Menggambarkan rencana suatu kebijakan dengan penetapan tujuan secara jelas
2. Menentukan standar pelaksanaan
3. Menentukan biaya yang akan digunakan beserta waktu pelaksanaan.

b. Tahap II : Merupakan pelaksanaan kebijakan dengan mendayagunakan struktur staf, sumber daya, prosedur, biaya serta metode

c. Tahap III : Merupakan kegiatan-kegiatan :

1. Menentukan jadwal
2. Melakukan pemantauan
3. Mengadakan pengawasan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan kebijakan.

Dengan demikian jika terdapat penyimpangan atau pelanggaran dapat diambil tindakan yangsesuai dengan segera. (Hogwood dan Lewis dalam Abdul Wahab, 2012:36). Jadi implementasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan penetapan waktu dan pengawasan, sedangkan menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Abdul Wahab (2012:37), yaitu mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang

senyatanya terjadi sesudah suatu kebijakan diberlakukan atau dirumuskan. Yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan baik yang menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat (Andersen, 1997:37). Hal ini tidak saja mempengaruhi perilaku lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas sasaran (target grup) tetapi memperhatikan berbagai kekuatan politik, ekonomi, sosial yang berpengaruh pada implemetasi kebijakan Negara.

4. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan : “Alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.” (Winarno, 2016:102). Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan Negara secara sempurna menurut teori implementasi Hogwood dan Lewis dalam Abdul Wahab (2012:71-78), yaitu :

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya;
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai;
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia;
- d. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal;
- e. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya;

- f. Hubungan saling ketergantungan kecil;
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan;
- h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat;
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna;
- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk *intern* pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Menurut James Anderson dalam Suggono (1994:23), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

- a. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah;
- b. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan;
- c. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan;
- d. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi;
- e. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

Berdasarkan teori di atas bahwa faktor pendukung implementasi kebijakan harus didukung dan diterima oleh masyarakat, apabila anggota masyarakat mengikuti dan mentaati sebuah kebijakan maka sebuah implementasi kebijakan akan berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan tanpa ada hambatan-hambatan yang mengakibatkan sebuah kebijakan tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Menurut Bambang Sunggono dalam buku Hukum dan Kebijakan Publik, implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat (Sunggono, 1994:149-153), yaitu :

a. Isi kebijakan

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan *intern* maupun *ekstern* dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Suatu kebijakan publik akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Sehingga apabila perilaku atau perbuatan tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau negara, maka suatu kebijakan publik tidaklah efektif.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima (Suwondo, 2001:35). Menurut Suyono (2001:50) secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

- a. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (kontekstual).
- b. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan.
- c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
- d. Teori administrasi yang sudah ada harus merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya khususnya pelayanan publik.
- e. Harus dapat membantu pemakainnya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- f. Bersifat *multidisipliner* dan multi dimensional (komprehensif).

Adapun pengertian pelayanan publik oleh para ahli sebagai berikut
 “pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materiil melalui sistem prosedur dan

metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2010:26).

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

4. Kepastian waktu.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

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

j. 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.

D. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Peraturan pemerintah pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah :

”Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan:4).

Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hingga saat ini, pengendalian arus migrasi masuk ke Kota Surabaya baru dilakukan melalui kegiatan administrasi kependudukan, terutama diberlakukan bagi penduduk yang ingin menetap di Kota Surabaya dengan tujuan yang belum jelas, misalnya untuk mencari pekerjaan tetapi belum mendapat pekerjaan, atau untuk bersekolah tetapi belum ada kepastian diterima di salah satu sekolah yang ada.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Bab I menjelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

- a. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- b. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang bertempat tinggal di Indonesia.
- c. Warga Negara Indonesia (WNI) adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia (WNI).
- d. Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia (WNI).
- e. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
- f. Penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.
- g. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- h. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti

otentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- i. Data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- j. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
- k. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
- l. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- m. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

- n. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).
- o. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- p. Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- q. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.
- r. Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- s. Izin tinggal tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah NKRI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- t. Petugas registrasi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa

kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa atau kelurahan.

- u. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
- v. Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiaannya.
- w. *Database* adalah kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data.
- x. *Data center* adalah tempat atau ruang penyimpanan perangkat *database* pada penyelenggara pusat yang menghimpun data kependudukan dari penyelenggara provinsi, penyelenggara kabupaten atau kota dan instansi pelaksana.
- y. Hak akses adalah hak yang diberikan oleh menteri kepada petugas yang ada pada penyelenggara dan instansi pelaksana untuk dapat mengakses *database* kependudukan sesuai dengan izin yang diberikan.
- z. Pengguna data pribadi penduduk adalah instansi pemerintah dan swasta yang membutuhkan informasi data sesuai dengan bidangnya.

- å. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal yang bidang tugasnya meliputi Administrasi Kependudukan.
- ä. Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama islam.
- ö. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) instansi pelaksana adalah satuan kerja ditingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

E. Akta Kelahiran

1. Pengertian Akta Kelahiran

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Adapun bukti-bukti otentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian, tentang kedudukan seorang itu adalah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga, dimana lembaga inilah yang berwenang untuk mengeluarkan akta-akta mengenai kedudukan hukum seseorang.

Sesuai bunyi Pasal 261 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa : “keturunan anak sah dapat dibuktikan dengan akta-akta kelahiran mereka, sekedar telah dibukukan dalam *register* catatan sipil”. Berdasarkan keturunan karena surat atau akta lahir memang membuktikan bahwa seorang anak yang disebutkan disana adalah anak yang disebutkan dalam akta kelahiran yang bersangkutan, paling tidak dari perempuan yang melahirkan anak itu yang anaknya disebutkan disana. Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut :

- a. Data Lahir
 1. Kewarganegaraan (WNI atau WNA)
 2. Tempat kelahiran
 3. Hari,tanggal, bulan dan tahun kelahiran
 4. Nama lengkap anak
 5. Jenis kelamin anak
 6. Nama ayah
 7. Nama ibu
 8. Hubungan antara ayah dan ibu
- b. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta
- c. Tanda tangan pejabat yang berwenang

Akta kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak tentang kepastian hukum si anak itu sendiri.

2. Manfaat Akta Kelahiran

Manfaat dari Akta Kelahiran adalah :

- a. Untuk masuk sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
- b. Untuk pembuatan *Passport*.
- c. Untuk pembuatan Akte Pernikahan (Surat Kawin).
- d. Untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- e. Untuk membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM).
- f. Untuk mengurus Hak Ahli Waris berdasarkan Hukum di Indonesia.
- g. Untuk mengurus masalah Asuransi
- h. Untuk mengurus masalah Tunjangan Keluarga
- i. Untuk mengurus Bea Siswa
- j. Untuk mengurus Hak Dana Pensiun
- k. Untuk melaksanakan Ibadah Haji
- l. Untuk mengurus pembuatan status kewarganegaraan (seperti pada pembuatan *SKKRI/SBKRI/WNI* atau *Dua keWarga Negaraan*).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena serta dapat menganalisa hubungan-hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut. Peneliti menggambarkan secara naratif hasil penelitian yang menggunakan instrumen wawancara, observasi dan dokumentasi, dimana peneliti bermaksud mendapatkan gambaran yang jelas terkait informasi mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan secara sistematis sebuah fakta dan karakteristik suatu objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Beberapa alasan yang mendasari peneliti melakukan penelitian deskriptif adalah sebagian besar hasil laporan penelitian dilakukan secara deskriptif atau dalam bentuk deskriptif. Selain itu, yang mendasari peneliti melakukan penelitian deskriptif adalah dalam hal memperoleh variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian kualitatif dapat bertitik tolak dari suatu teori yang telah diakui kebenarannya dan dapat disusun pada waktu penelitian berlangsung berdasarkan data yang dikumpulkan.

B. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian dimana peneliti melakukan penelitian secara benar agar mendapatkan data yang benar-benar akurat, terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Lokasi yang dipilih adalah Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, sedangkan situs yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang bertempat di Jalan Genteng Kali Nomor 1-3, Kota Surabaya. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya dikarenakan telah memenuhi syarat-syarat yaitu sesuai dengan substansi penelitian yang diteliti yaitu mengenai Kota Surabaya dengan jumlah penduduk yang banyak sehingga pemerintah Kota Surabaya, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mempunyai tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya khususnya pelayanan administrasi kependudukan, kemudian alasan lainnya adalah lokasi penelitian dapat memberikan data yang cukup sehubungan dengan permasalahan yang diteliti, dan dapat menerima kehadiran peneliti dalam kurun waktu tertentu.

C. Fokus Penelitian

Pusat perhatian dimaksudkan untuk memberikan batasan masalah yang diteliti, sehingga memudahkan pelaksanaan penelitian dan bertujuan untuk membatasi masalah yang diteliti agar tidak melebar dan pengumpulan data dapat dilakukan secara tepat. Penelitian ini difokuskan kepada :

1. Tahapan-Tahapan Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :
 - a. Tahap Perencanaan, meliputi :
 1. Penetapan Tujuan
 2. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana
 - b. Tahap Pelaksanaan, meliputi :
 1. Jadwal Pelaksanaan
 2. Pelaksana Program
 3. Biaya Pelaksanaan
 - c. Tahap Evaluasi, meliputi :
 1. Hal-Hal yang dievaluasi
 2. Waktu Evaluasi
 3. Hasil Evaluasi
 4. Metode Evaluasi.
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam

Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

- a. Faktor Pendukung
 1. Adanya Landasan Hukum yang Jelas
 2. Sarana dan Prasarana
- b. Faktor Penghambat
 1. Kurang Koordinasi antar Aktor-Aktor Pelaksanaan Administrasi Kependudukan
 2. Kesadaran Masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian kualitatif pada dasarnya ada 2 (dua) sumber data, yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer berdasarkan dari wawancara kepada pegawai yang dianggap berkompeten menjawab pertanyaan sesuai dengan sub indikator yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Peneliti menggunakan *snow ball sampling*, dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab disetiap indikator yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan narasumber berikutnya berkembang pada saat melakukan wawancara di lapangan.

2. Data Sekunder

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip, peraturan-peraturan, yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, misalnya Regulasi dan Undang-Undang, serta Buku Kerja maupun Laporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti dalam penulisan proposal skripsi ini adalah dengan metode triangulasi, yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon (Sugiyono, 2014; 138). Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam melakukan *interview* adalah wawancara terstruktur dimana peneliti melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), alat tulis, dan alat bantu dokumentasi yang lainnya. Selain membawa instrumen sebagai pedoman wawancara, peneliti juga menggunakan alat bantu seperti *tape recorder* melalui perekam suara *handphone*, gambar, brosur dan atribut lain yang dapat membantu dalam

wawancara. Selain itu, peneliti melakukan wawancara secara kondisional dan dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) bersama pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

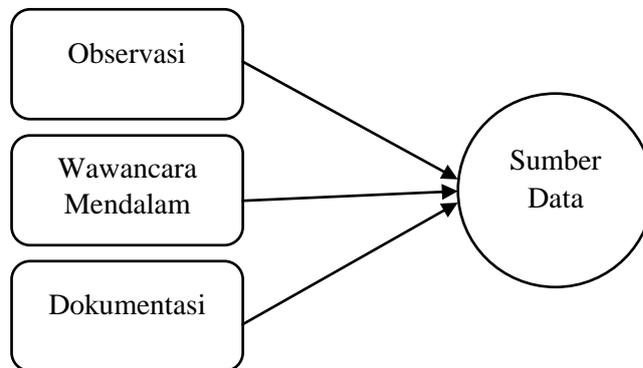
2. Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dimana peneliti mengamati tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE). Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan adalah observasi tidak terstruktur, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan berkembang sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan serta observasi tersebut dilaksanakan secara kondisional dengan tidak terlibat langsung dalam keseharian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dikumpulkan adalah dokumentasi yang bersangkutan dengan indikator yang sudah ditentukan sebelumnya dan dokumentasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Proses penggalan data dilakukan dengan mempelajari dokumen laporan tahunan dan dokumen panduan tata kelola instansi.

Teknik pengambilan data yang didefinisikan di atas telah peneliti paparkan dalam gambar 4. Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam-macam cara pada sumber yang sama) :



Gambar 4. Triangulasi “teknik” pengumpulan
 Sumber : Sugiyono (2014:242)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Peneliti sendiri

Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan panca indera untuk melihat dan mengamati serta merasakan setiap fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan terutama yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman dalam melakukan wawancara bertujuan agar peneliti memperoleh data dan/atau informasi yang akurat serta lengkap tetapi tidak keluar atau melebar pada fokus dari penelitian.

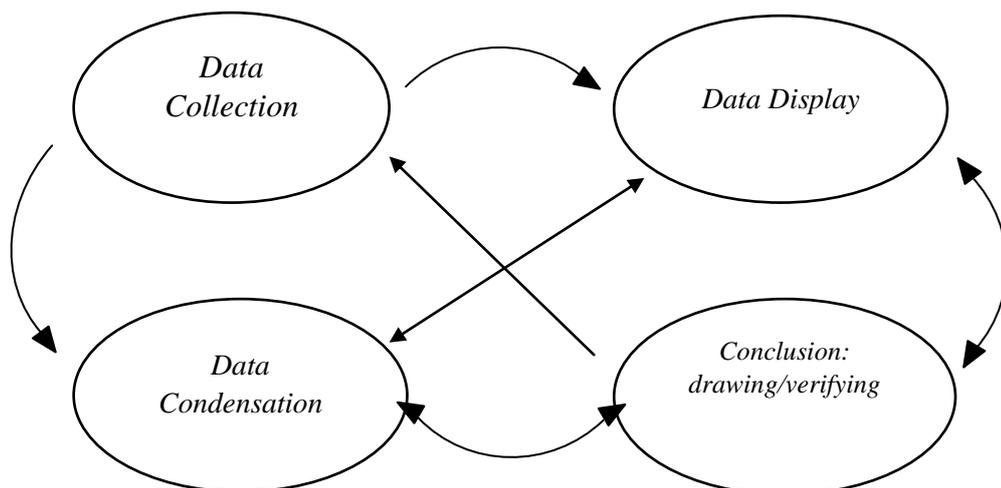
3. Catatan lapangan (*Field Note*)

Catatan dibuat sendiri oleh peneliti pada saat melakukan kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dengan narasumber, serta

melakukan pencatatan lain terkait hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh peneliti.

G. Analisis Data

Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis dinilai belum memuaskan, maka peneliti melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Sesuai dengan penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana (2014:14) mengemukakan bahwa ada tiga bentuk analisis yaitu : kondesasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Gambar model interaktif yang diajukan M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana :



Gambar 5. Components of data analysis: Interactive Model

(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana 2014:14)

Tahapan-tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (*data condensation*)

Kondensasi data dapat dikatakan sebagai kegiatan merangkum, dimana penulis memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari tema dan polanya. Kondensasi data dilakukan setelah peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kondensasi data juga dilakukan sesuai dengan indikator yang sudah peneliti tentukan sebelumnya.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, berupa bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya dalam penyajian data yang biasa digunakan dan yang peneliti gunakan adalah penyajian data yang bersifat naratif.

3. Menarik Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion : drawing/verifying*)

Kesimpulan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan Faktor pendukung serta faktor penghambat baik pada kondisi internal maupun eksternal.

H. Keabsahan Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk menguji tingkat kepercayaan maupun kebenaran dari penelitian yang ditentukan dengan standar yang ada, dalam hal ini yang digunakan oleh penulis untuk melakukan keabsahan data adalah :

1. Melakukan *Peer Debriefing*

Teknik ini dilakukan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain melalui suatu diskusi.

2. Triangulasi

Keabsahan data dalam penelitian ini dibuktikan dengan triangulasi data. Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik seperti yang sudah dijelaskan dalam jenis dan sumber data. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban suatu informan dengan membandingkan dengan jawaban informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi atau data dokumen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

a. Profil Kota Surabaya

Surabaya yang berkedudukan sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya berperan sebagai magnet dari berbagai pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di Provinsi Jawa Timur serta beberapa wilayah Indonesia bagian timur. Adapun batas-batas wilayah Kota Surabaya yaitu terletak di sebelah selatan Selat Madura, sebelah barat Selat Madura, sebelah utara dari Kabupaten Sidoarjo, dan terletak disebelah barat Kabupaten Gresik. Sebelah Utara Kota Surabaya dilayani oleh sebuah bandar udara, yakni Bandar Udara Internasional Juanda, serta dua pelabuhan, yakni Pelabuhan Tanjung Perak dan Pelabuhan Ujung. Kota Surabaya terletak di tepi pantai utara Pulau Jawa dan berhadapan dengan Selat Madura serta Laut Jawa (surabaya.go.id, 20 November 2017).

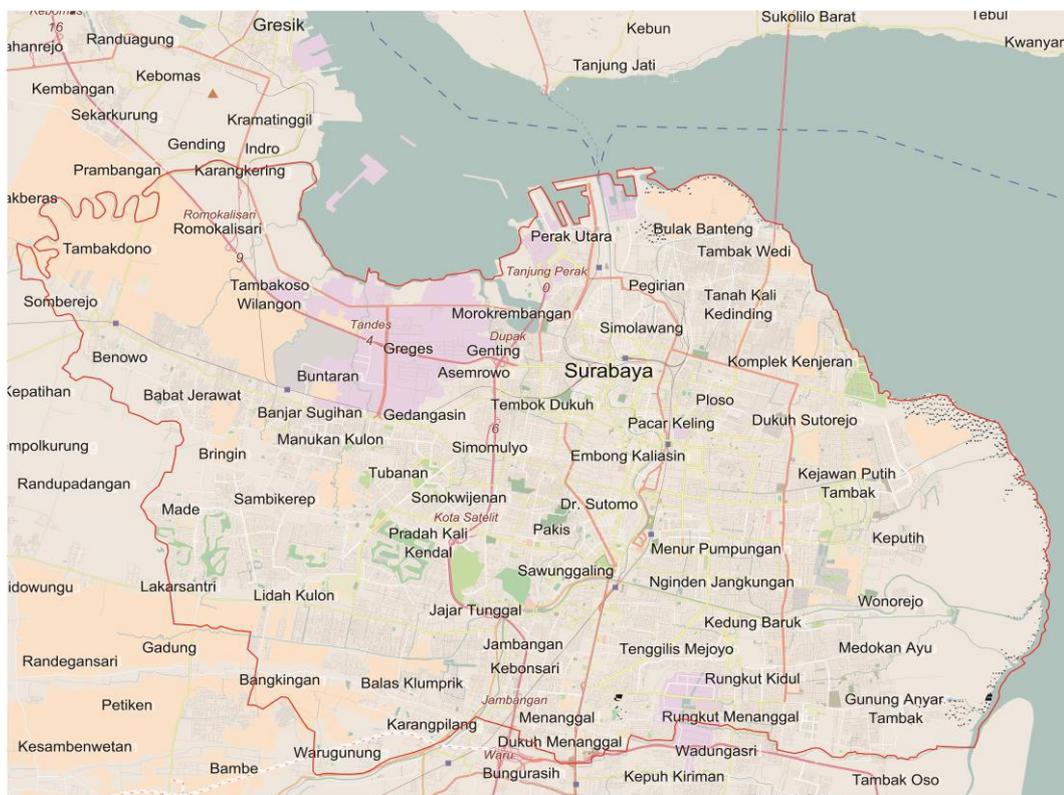
b. Kondisi Geografis

Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur yang terletak antara 07o9' s.d 07o21' Lintang Selatan dan 112o36' sampai dengan 112o54' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Surabaya seluruhnya kurang lebih 326,36 km² dengan luas wilayah daratan sekitar 33.048 Ha (330.048 km²) dan luas wilayah laut sekitar 19.039 Ha. Adapun batas wilayah geografis Kota Surabaya yaitu sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara : Laut Jawa dan Selat Madura;
- 2) Sebelah Timur : Selat Madura;
- 3) Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo;
- 4) Sebelah Barat : Kabupaten Gresik.

Wilayah Kota Surabaya 80,72% merupakan daratan rendah yaitu dengan ketinggian antara 3-6 meter di atas permukaan laut, sedangkan sisanya merupakan daerah perbukitan yang terletak di wilayah Kota Surabaya bagian barat yaitu sebesar 12,77% dan Kota Surabaya bagian selatan sebesar 6,52%. Wilayah Kota Surabaya bagian selatan terdapat dua bukit landau yaitu di daerah Lidah dan Gayungan dengan ketinggian antara 25-50 meter di atas permukaan laut dan di wilayah Kota Surabaya bagian barat memiliki kontur tanah perbukitan yang bergelombang. Jenis batuan yang ada terdiri dari 4 jenis yang pada dasarnya yang merupakan tanah liat atau unit-unit pasir (surabaya.go.id, 20 November 2017).

Sedangkan jenis tanah, sebagian besar berupa tanah alluvial, selebihnya tanah dengan kadar kapur yang tinggi (daerah perbukitan). Sebagaimana daerah tropis lainnya, Kota Surabaya mengenal dua musim yaitu musim hujan dan kemarau. Curah hujan rata-rata 172 mm, dengan temperatur berkisar maksimum 30oC dan minimum 25oC (surabaya.go.id, 20 November 2017).



Gambar 6. Peta Kota Surabaya
Sumber : Surabaya.go.id, 20 November 2017

Secara geografis, Kota Surabaya terletak di hilir sebuah Daerah Aliran Sungai (DAS) Brantas yang bermuara di Selat Madura. Beberapa sungai besar yang berasal dari hulu mengalir melintasi Kota Surabaya, yaitu Kali Surabaya, Kali Mas, Kali Jagir, dan Kali Lamong.

Sebagai daerah hilir, Kota Surabaya, sehingga dengan sendirinya Kota Surabaya merupakan daerah limpahan debit air dari sungai yang melintas, sehingga rawan banjir pada musim penghujan (surabaya.go.id, 20 November 2017).

Secara administratif, Pemerintah Kota Surabaya terdiri dari 31 Kecamatan, 154 kelurahan, 1368 Rukun Warga (RW) dan 9118 Rukun Tetangga (RT). Kota Surabaya adalah kota metropolitan kedua setelah Jakarta, Kota Surabaya secara pola ruang perkembangannya terbagi menjadi :

1. Area pemukiman vertikal baik berupa rumah susun (sederhana) maupun apartemen atau kondominium tersebar hampir seluruh penjuru Kota Surabaya, sedangkan area pemukiman diarahkan berkembang kearah barat, timur dan selatan kota.
2. Area untuk kegiatan jasa dan perdagangan yang dipusatkan di kawasan pusat kota dan pusat-pusat sub kota dan unit pengembangan serta di kawasan yang ditetapkan menjadi kawasan strategis ekonomi antara lain di kawasan kaki Jembatan Suramadu dan Kawasan Teluk Lamong.
3. Area untuk kegiatan industri dan pergudangan terkonsentrasi dikawasan pesisir utara di kawasan sekitar Pelabuhan Tanjung Perak dan Terminal Multipurpose Teluk lamong, dan kawasan selatan kota yang berbatasan dengan wilayah Kabupaten Gresik dan Sidoarjo.

4. Wilayah pesisir khususnya ruang darat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi antara lain permukiman nelayan, tambak garam dan ikan, pergudangan, militer, industri kapal, pelabuhan, wisata pesisir sampai dengan fungsi kawasan lindung di Pantai Timur Kota Surabaya serta terdapat aksesibilitas berupa jalan dan jembatan yang menghubungkan Kota Surabaya dan Pulau Madura (Jembatan Suramadu) dan Jembata Sukolilo Lor-THP Kenjeran yang membuka akses di kawasan sisi Timur laut Kota Surabaya.
5. Wilayah ruang laut Kota Surabaya selain dimanfaatkan untuk kegiatan pelayaran baik interinsulair maupun internasional, juga dikembangkan untuk kegiatan penangkapan ikan tradisional, wisata pantai di Kenjeran dan sekitarnya dan kawasan lindung laut di sekitar Pantai Timur Kota Surabaya.

c. Kondisi Demografi

Kota Surabaya merupakan kota multi etnis yang cukup kaya akan berbagai budaya. Kota Surabaya membentuk pluralisme budaya yang selanjutnya menjadi ciri khas dari Kota Surabaya. Kota Surabaya kini berkembang menjadi kota metropolitan dengan keberagaman etnis seiring dengan perkembangan modernisasi. Karena letaknya yang berada di posisi strategis kemudian menjadikan Kota Surabaya sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat yang dinamis (surabaya.go.id, 20 November 2017).

Peran Kota Surabaya sebagai pusat aktivitas sama menjadikan Kota Surabaya sebagai daerah percontohan bagi berbagai daerah lain di sekitar Kota Surabaya. Pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Surabaya dari tahun ke tahun akan semakin bertambah dengan melihat pesatnya kemajuan serta kemudahan dalam mencapai segala aspek dan akses pemenuhan kebutuhan. Keberadaan penduduk sangat penting didalam proses pembangunan, oleh karena itu penduduk akan menjadi beban bagi daerah apabila tidak dikelola dengan baik dan sebaliknya akan menjadi modal potensial apabila mampu dikelola dengan baik (surabaya.go.id, 20 November 2017). Jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 2.909.257 Jiwa pada tahun 2015 dan berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Surabaya memiliki penduduk yang ber Nomor Induk Kependudukan (NIK) hingga akhir tahun 2015 sebesar 2.943.528 jiwa dan 325.850 jiwa yang masih dalam proses finalisasi status kependudukan di 31 wilayah kecamatan. Perkembangan penduduk di Kota Surabaya dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu diantaranya adalah faktor kelahiran, kematian dan migrasi (surabaya.go.id, 20 November 2017).

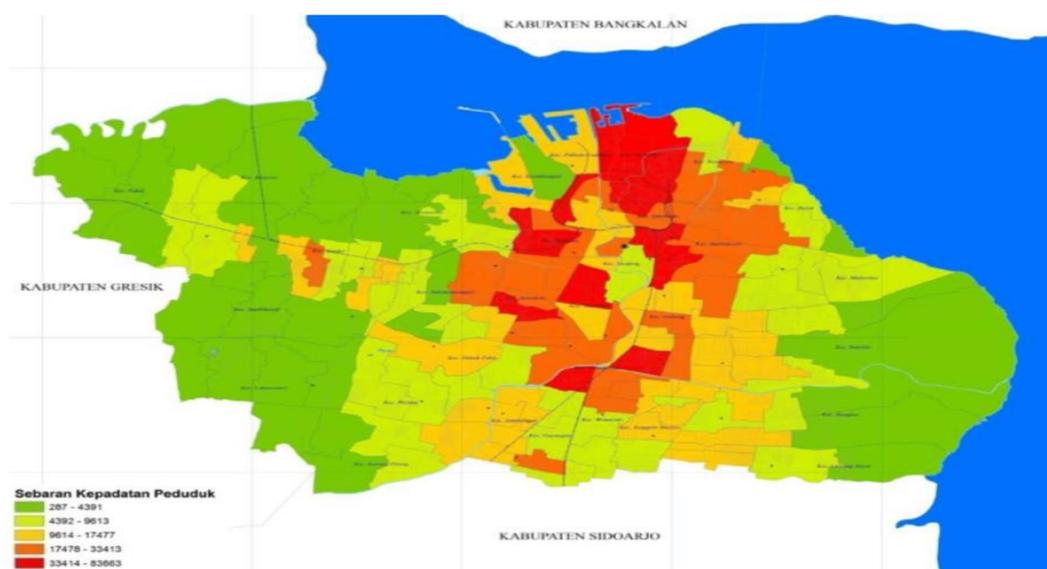
Tabel 1. Kepadatan Penduduk Per Kecamatan di Kota Surabaya

No	Kecamatan	Luas Wilayah per km ²	2015 (Desember)
Jumlah penduduk		Kepadatan Penduduk/km ²	
1	Karang	9,23	72.379
2	Wonocolo	6,78	80.436
3	Rungkut	21,08	108.494
4	Wonokromo	8,47	164.122
5	Tegalsari	4,29	104.109
6	Sawahan	6,93	207.101
7	Genteng	4,04	60.462
8	Gubeng	7,99	139.355
9	Sukolilo	23,69	108.292
10	Tambaksari	8,99	223.906
11	Simokerto	2,59	100.050
12	Pabean Cantikan	6,8	82.601
13	Bubutan	3,86	103.942
14	Tandes	11,07	91.497
15	Kremlangan	8,34	119.159
16	Semampir	8,76	190.158
17	Kenjeran	7,74	154.531
18	Lakarsantri	16,05	55.403
19	Benowo	26,78	58.613
20	Wiyung	12,46	68.080
21	Dukuh Pakis	9,94	60.048
22	Gayungan	6,07	45.415
23	Jambangan	4,19	49.310
24	Tenggiling Mejoyo	5,52	56.482
25	Gunung Anyar	9,71	54.127
26	Mulyorejo	14,21	85.344
27	Sukomanunggal	9,23	100.794
28	Asemrowo	15,44	45.901
29	Bulak	6,78	42.176
30	Pakal	19,01	50.866
31	Sambi Karep	20,42	60.375
Jumlah		326,46	2.943.528

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2015

Kepadatan penduduk merupakan hasil dari pembagian antara jumlah penduduk dengan luas wilayah di Kota Surabaya. Berdasarkan data Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada

tahun 2015 tersebut dapat dilihat bahwa kepadatan penduduk tertinggi di Kota Surabaya berada di Kecamatan Simokerto. Hal ini dikarenakan Kecamatan Simokerto merupakan kecamatan dengan luas wilayah paling sempit dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya yaitu hanya sebesar 2,59 km², kecamatan ini memiliki jumlah penduduk yaitu sebesar 100.050 jiwa, sehingga kepadatan penduduknya sebesar 38.629 jiwa/km², Kecamatan Sawahan merupakan kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi kedua setelah Kecamatan Simokerto yaitu sebesar 29.885 jiwa/km², sedangkan yang ketiga adalah Kecamatan Bubutan yang memiliki kepadatan penduduk sebesar 26.928 jiwa/km². Kecamatan dengan kepadatan penduduk yang paling rendah atau sedang di Kota Surabaya adalah kecamatan Benowo yaitu sebesar 2.186 jiwa/km², dan Kecamatan Pakal sebesar 2.676 jiwa/km².

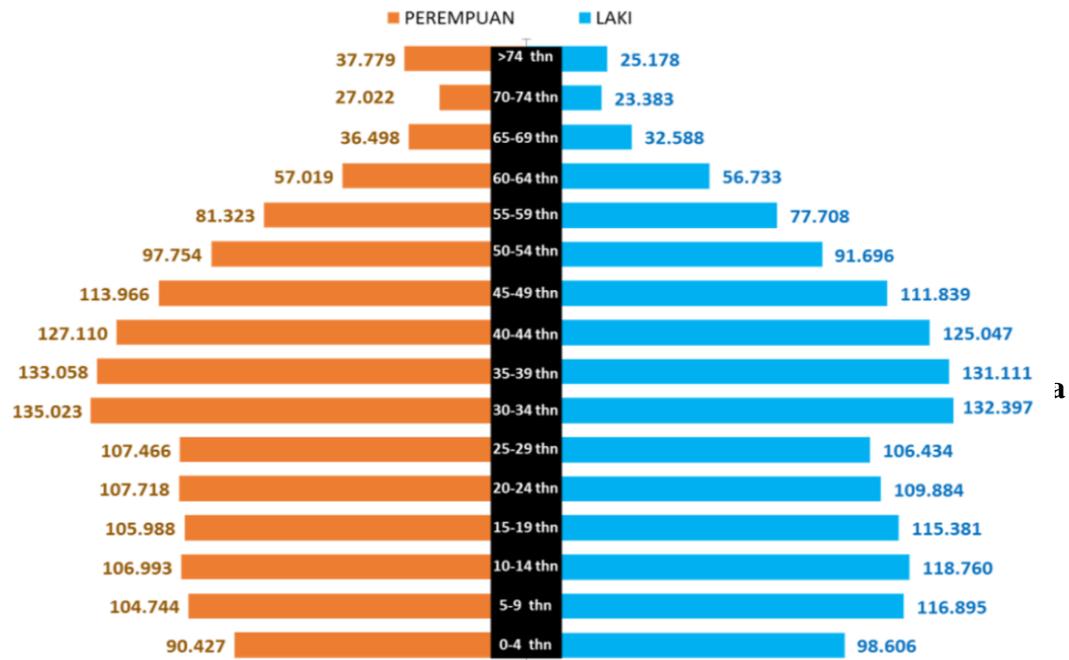


Gambar 7. Peta Persebaran Kepadatan Penduduk Per Kecamatan di Kota Surabaya

Sumber: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surabaya 2016-2021.

Berdasarkan persebaran kepadatan penduduk per kecamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa wilayah ditandai dengan warna merah yang terdapat pada beberapa kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan lebih dari 20.000 jiwa/km² dimana wilayah kecamatan tersebut berada di wilayah Kota Surabaya pusat dan utara. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan penduduk Kota Surabaya lebih cenderung atau banyak dilakukan pada wilayah berwarna merah. Kota Surabaya pusat dan utara merupakan kawasan dengan kepadatan penduduk tinggi dikarenakan banyaknya pusat kegiatan yang terletak pada kawasan tersebut, sehingga memicu tingginya mobilitas penduduk.

Oleh karenanya banyak perencanaan pembangunan terkait dengan penyediaan pelayanan pendidikan, kesehatan, perumahan, lingkungan, pemberdayaan, keluarga berencana, sanitasi dan air bersih dapat diarahkan ke wilayah-wilayah yang padat penduduk, sehingga dapat meningkatkan kualitas lingkungan, sosial maupun ekonomi warganya. Pembangunan diarahkan pada wilayah dengan kepadatan penduduk sedang dan rendah yang membutuhkan pembangunan infrastruktur sebagai kekuatan pendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Selanjutnya rincian komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 8. Piramida Penduduk Kota Surabaya Tahun 2015
 Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2015.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada tahun 2015, total jumlah penduduk Kota Surabaya berdasarkan jenis kelamin yaitu total penduduk perempuan sebesar 1.469.888 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 1.473.640 jiwa. Berdasarkan kelompok usia, penduduk didominasi oleh usia 30–34 tahun yaitu penduduk perempuan sebesar 135.023 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 132.397 jiwa. Penduduk dengan kelompok usia 35–39 tahun menempati posisi kedua dengan jumlah penduduk perempuan sebesar 133.058 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 131.111 jiwa. Penduduk Kota Surabaya dengan kelompok usia 70–74 tahun memiliki

jumlah paling sedikit yaitu penduduk perempuan berjumlah 27.022 jiwa dan penduduk laki-laki berjumlah 23.383 jiwa.

d. Gambaran Kehidupan Sosial Budaya

Simbol dari pertempuran antara Sura/hiu, dan Buaya/boyo yang kemudian menjadi Simbol Surabaya menjadi semangat heroik dan keberanian karakter orang Kota Surabaya yang egiliter dan terbuka. Campuran budaya ditandai dengan berbagai macam etnis yang tinggal di daerah tersebut, mereka itu orang Madura di wilayah utara, sementara sekitar makam Sunan Ampel yang terkenal, kita dapat menemukan bangsa Arab dan Cina. Pemanggilan Arek Suroboyo (Surabaya *Resident*) berasal dari kampung awalnya disebut Arek Kampong. Bahwa panggilan segera menjadi terkenal dan memiliki prestise tinggi untuk mendengarnya, untuk itu mencerminkan kebersamaan dengan solidaritas yang tinggi, keberanian, demokrasi, ketekunan dan selalu terbuka. Dengan demikian, siapapun yang tinggal di Kota Surabaya disebut Arek Suroboyo (surabaya.go.id, 20 November 2017).

e. Gambaran Ekonomi Kota Surabaya

Kota Surabaya telah mengklaim dirinya sebagai Kota Jasa dan Perdagangan. Lebih dari itu Kota Suabaya adalah kota bisnis dengan berbagai aktivitas yang berlangsung. Perdagangan adalah aktivitas

utama Kota Surabaya. Secara geografis, Kota Surabaya memang telah diciptakan sebagai kota perdagangan.

Sejak zaman Majapahit, Kolonial, hingga saat ini, perdagangan menjadi aktivitas utama. Kini, aktivitas perdagangan di Kota Surabaya tidak hanya melayani kebutuhan lokal serta nasional. Kota Surabaya mulai berkembang menjadi kota dagang Internasional. Dengan predikat Kota Surabaya sebagai kota dagang, terdapat beberapa pilar-pilar utama penyangganya. Lokasi-lokasi ini yang menjadi ruang-ruang terjadinya aktivitas perdagangan.

Dengan posisi Kota Surabaya sebagai kota perdagangan, pasar modern adalah pilar utamanya. Tampilan menarik, suasana nyaman, serta harga yang pasti merupakan keunggulan pasar modern yang sesuai dengan sibuknya aktivitas masyarakat kota. Pasar modern tersebar diseluruh penjuru Kota Surabaya, baik dipusat maupun dipinggiran kota.

Keberadaan pasar modern yang banyak ini memberikan pilihan yang lebih banyak kepada masyarakat. Jumlahnya akan terus berkembang seiring meningkatnya investasi di Kota Surabaya. Tanjung Perak merupakan pelabuhan penting di Indonesia Timur. Pelabuhan ini diakui sebagai pusat kolektor dan distributor barang kawasan industri dan pergudangan seperti SIER, Berbek, maupun Margomulyo.

Aktivitas bongkar maut yang tidak kenal henti menandakan pergerakan barang yang lancar. Untuk mendukung aktivitas perdagangan di Kota Surabaya juga terdapat pusat-pusat perkantoran. Layaknya pasar modern, perkantoran pun tersebar baik dipusat maupun pinggiran Kota Surabaya. Di pusat kota, berdiri Wisma Intiland, BRI Tower, Bumi Mandiri, dan lainnya.

Selain itu pusat perkantoran berkembang pesat di kawasan Kota Surabaya Barat seiring munculnya pusat bisnis baru di daerah HR. Muhammad, kawasan perkantoran dan bisnis di graha *Family* dan Pusat perbelanjaan *Supermall* Pakuwon. Dalam era modern, bank mengambil peran sentral dalam aktivitas manusia. Di lingkungan masyarakat perkotaan seperti di Kota Surabaya, bank dimanfaatkan oleh masyarakat dalam tingkat kebutuhan pribadi, keluarga, maupun instansi bisnis.

Keberadaan layanan perbankan di Kota Surabaya mutlak diperlukan demi keamanan dan kemudahan berinteraksi. Di Kota Surabaya berdiri 61 instansi perbankan yang terdiri atas 6 bank pemerintah, 2 bank pembangunan daerah, 42 bank swasta nasional, serta 11 bank internasional. Sebagai kota bisnis, banyak wisatawan berkunjung ke Kota Surabaya baik untuk kepentingan bisnis maupun berwisata. Untuk mendukung aktivitas tersebut fasilitas hotel berbagai kelas terdapat di Kota Surabaya.

Kota Surabaya memiliki berbagai tipe hotel di seluruh sisi kota. Berbagai hotel berbintang misalnya Shanri La, Sheraton, Majapahit, dan JW Marriot. Selain hotel berbintang, kini mulai muncul banyak pula hotel dengan tarif yang terjangkau atau ekonomis. Berdirinya banyak pusat perbelanjaan modern tak membuat pasar tradisional ditinggalkan. Di Kota Surabaya, pasar tradisional masih menjadi pilihan sebagian besar masyarakat.

Harga murah, keakraban suasana, serta seni tawar-menawar selalu menjadi daya pikat pasar tradisional ketimbang pasar modern. Pembenahan pasar-pasar tradisional terus dilakukan agar menjadi lebih nyaman dan aman. Kampung Surabaya menjadi ruang kehidupan bagi masyarakat Kota Surabaya. Selain untuk tinggal, kampung-kampung Surabaya pun adalah lokasi beraktivitas produksi. Kini muncul kampung-kampung yang menjadi pusat aktivitas industri kecil rumahan. Setiap kampung hadir dengan produk khasnya baik panganan, pernak-pernik, pakaian dan lain-lain dengan sentuhan pemerintah kota, kini kampung-kampung tersebut dilabeli kampung unggulan dan menjadi potensi pemberdayaan ekonomi kerakyatan (Surabaya.go.id, 20 November 2017).

f. Visi dan Misi Kota Surabaya Tahun 2016-2021

Visi Kota Surabaya untuk periode Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut :

“SURABAYA KOTA SENTOSA YANG BERKARAKTER DAN BERDAYA SAING GLOBAL BERBASIS EKOLOGI”

Adapun makna dari nilai-nilai Visi tersebut adalah :

Sentosa : Surabaya sebagai kota yang mampu menjamin warganya dalam kondisi makmur, sehat, aman, selamat dan damai untuk berkarya dan beraktualisasi diri.

Berkarakter : Surabaya sebagai kota yang memiliki watak, kepribadian yang arif dengan mempertahankan budaya lokal, yang tercermin dalam perilaku warga kota yang berlandaskan falsafah.

Pancasila Berdaya Saing Global : Surabaya sebagai kota yang mampu menjadi hub/pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional dengan didukung pemerataan akses ke sumber daya produktif, tata kelola pemerintahan yang baik, infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien serta mampu memantapkan usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa dan pengembangan industri kreatif berdaya saing di pasar global.

Berbasis Ekologi : Surabaya sebagai kota yang penataan ruangnya mampu mengintegrasikan fungsi kawasan perdagangan/jasa dan kawasan permukiman dengan sistem jaringan jalan dan transportasi, mampu mengantisipasi resiko bencana serta mampu melestarikan

kawasan pesisir dengan tetap memperhatikan daya dukung kota melalui pemantapan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan.

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Misi Walikota terpilih memperlihatkan secara jelas tahapan yang penting dalam proses pembangunan di Kota Surabaya. Adapun Misi Kota Surabaya untuk periode Tahun 2016-2021 yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, kesehatan serta ketahanan pangan;
 - b. Meningkatkan kualitas dan prestasi generasi muda;
 - c. Meningkatkan kompetensi angkatan kerja.
2. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha
 - a. Meningkatkan upaya penanganan PMKS dan pemberdayaan keluarga miskin serta pemberdayaan kelompok usia produktif;
 - b. Meningkatkan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

3. Memelihara keamanan dan ketertiban umum

Menciptakan situasi dan kondisi yang memberikan rasa aman, tenang dan kondusif untuk melaksanakan aktifitas keseharian bagi warga kota;

4. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota

a. Mewujudkan sinkronisasi dan keberlanjutan (*sustainability*) sistem pertanahan dan sistem penataan ruang;

b. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup kota;

c. Mewujudkan sistem mitigasi bencana di kawasan perkotaan yang terintegrasi.

5. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan

a. Menyediakan rumah tempat tinggal yang layak huni dan dilengkapi dengan sarana prasana yang memadai serta didukung dengan lingkungan yang sehat secara berkelanjutan;

b. Meningkatkan upaya pengembangan dan pemanfaatan energi alternatif yang ramah lingkungan.

6. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat

a. Mewujudkan penggalian dan penguatan budaya dan tradisi lokal sebagai bagian dari upaya mewujudkan harmoni sosial;

- b. Mewujudkan peningkatan minat dan budaya baca masyarakat melalui peningkatan akses baca.
7. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional
- a. Menggali potensi, peningkatan investasi, serta mengembangkan dan menerapkan konsep *city logistic* yang terpadu sebagai pusat serta jaringan dalam kota dan antar kota baik skala regional, nasional, maupun internasional;
 - b. Menghubungkan simpul-simpul yang menjadi jaringan aktivitas perdagangan;
 - c. Mempermudah akses yang dapat menjalin hubungan baik antara pemangku kepentingan untuk mendukung iklim dan aktivitas investasi, perdagangan, industri.
8. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik
- a. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik yang didukung oleh regulasi dan sistem pemerintahan yang baik serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas;
 - b. Meningkatkan efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan, dengan cara memantapkan proses dan sistem perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan yang didukung Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK);

- c. Meningkatkan pelayanan publik yang prima pada semua unit pelayanan dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD);
 - d. Meningkatkan kemandirian keuangan daerah.
9. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif
- a. Meningkatkan daya saing dan aktivitas ekonomi berbasis komunitas;
 - b. Meningkatkan kinerja investasi dan pariwisata
10. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien
- a. Optimalisasi kinerja sistem drainase kota yang berfungsi dengan cara menyediakan sistem drainase kota yang terpadu, efektif dan efisien;
 - b. Meningkatkan jaringan dan pelayanan transportasi kota yang terintegrasi;
 - c. Mewujudkan pengembangan sistem angkutan massal cepat perkotaan Kota Surabaya secara terpadu dan terintegrasi antar modal yang disertai dengan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan minat masyarakat dalam penggunaan angkutan umum;
 - d. Mewujudkan pembangunan dan pengembangan utilitas kota secara terpadu dan merata;

- e. Mewujudkan pembangunan dan pengembangan utilitas penerangan jalan umum (PJU) kota secara terpadu dan merata;
- f. Mewujudkan peningkatan pelayanan dan sistim jaringan utilitas kota seperti gas, telekomunikasi dan listrik;
- g. Mewujudkan keabsahan kepemilikan aset untuk dimanfaatkan pembangunan sarana dan prasarana kota.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Kegiatan pencatatan sipil telah dilaksanakan sejak jaman Pemerintah Belanda. Sejak otonomi daerah dilakukan peran pemerintah daerah semakin kuat dalam pelaksanaan urusan pemerintahan. Salah satunya adalah dengan membentuk dinas-dinas yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membantu melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang beralamatkan di Jalan Tunjungan No. 1 – 3 setiap harinya melayani masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan yang berhubungan dengan data kependudukan. Yang dimana lokasi loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Surabaya terletak di lantai 1 dan lantai 3. Di lantai 1 menangani jenis pelayanan akta kelahiran, akta kematian dan legalisir. Dan di lantai 3 menangani jenis pelayanan pindah datang dan pindah keluar, Buka Blokir, Data Ganda, SKOT, Tambah Jiwa, KTP-EL, KTP orang asing, SKTT, KK, akta perkawinan, akta perceraian, legalisir, dan sekretariat (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017).

a. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

VISI : Pelayanan Prima Tertib Administrasi Kependudukan 2011 – 2016.

MISI :

1. Meningkatkan Pelayanan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan;
3. Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk.

TUJUAN :

1. Meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Informasi Kependudukan;
2. Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan.
3. Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk.

STRATEGI :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional.
2. Tersedianya sarana dan prasarana sesuai kebutuhan;
3. Tersedianya data dan informasi kependudukan.

KEBIJAKAN :

1. Peningkatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;
2. Peningkatan pelayanan informasi kependudukan.
3. Peningkatan koordinasi pengendalian mobilitas penduduk.

b. Tugas, Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil; penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum; pembinaan dan pelaksanaan tugas; pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang kesekretariatan. Rincian tugas sekretariat sebagaimana dimaksud adalah pemrosesan administrasi perizinan/rekomendasi; pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan dinas; pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan; pengelolaan administrasi kepegawaian; pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan; pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor; pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan; penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan skala kota, meliputi pendaftaran perubahan alamat; pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia; pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara; pendaftaran pindah datang antar negara; pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara; pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan; penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk; penatausahaan pendaftaran penduduk. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan skala kota, meliputi pencatatan kelahiran; pencatatan lahir mati; pencatatan perkawinan; pencatatan perceraian; pencatatan kematian; pencatatan, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak; pencatatan perubahan nama; pencatatan perubahan

status kewarganegaraan; pencatatan peristiwa penting lainnya; pencatatan perubahan dan pembatalan akta; penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil; penatausahaan dokumen pencatatan sipil.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang umum dan kepegawaian; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang keuangan; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang keuangan; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pendaftaran penduduk. Rincian tugas Bidang Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud adalah pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya; penyusunan bahan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk skala kota; pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk skala kota; pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota; pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota; pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pendaftaran penduduk skala kota; pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota.

Seksi Mutasi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang mutasi Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang mutasi Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang mutasi Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang mutasi Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan

tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Fasilitasi Kependudukan mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang fasilitasi kependudukan; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang fasilitasi kependudukan; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang fasilitasi kependudukan; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang fasilitasi kependudukan; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan. Rincian tugas Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sebagaimana dimaksud adalah pemrosesan teknik perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya; penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan perkembangan kependudukan skala kota; penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahannya mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk skala kota; pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk,

pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kota; pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan; pelaksanaan koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan; pelaporan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kota; pemantauan dan evaluasi kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan skala kota; pengawasan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk, dan pembangunan berwawasan kependudukan skala kota; penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan perencanaan kependudukan skala kota; penyerasian dan harmonisasi kebijakan

kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah pada skala kota; penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan; penyusunan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, dan analisis dampak kependudukan skala kota; pelaksanaan koordinasi dan sosialisasi hasil penyusunan indikator, proyeksi dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran skala kota; penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik; pemantauan, evaluasi dan pelaporan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan, serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kota; pengawasan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan, serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kota.

Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perencanaan kependudukan; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perencanaan kependudukan; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perencanaan kependudukan; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang perencanaan kependudukan; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh

Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Perkembangan dan Pengendalian Kependudukan mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pencatatan sipil. Rincian tugas Bidang Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud adalah pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya; penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pencatatan sipil skala kota; pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil skala kota; pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota; pelaksanaan pemantauan evaluasi dan

pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota; pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pencatatan sipil skala kota; pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota.

Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang Kelahiran, pengakuan anak dan kematian; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang perkawinan, pengesahan

anak dan perceraian; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

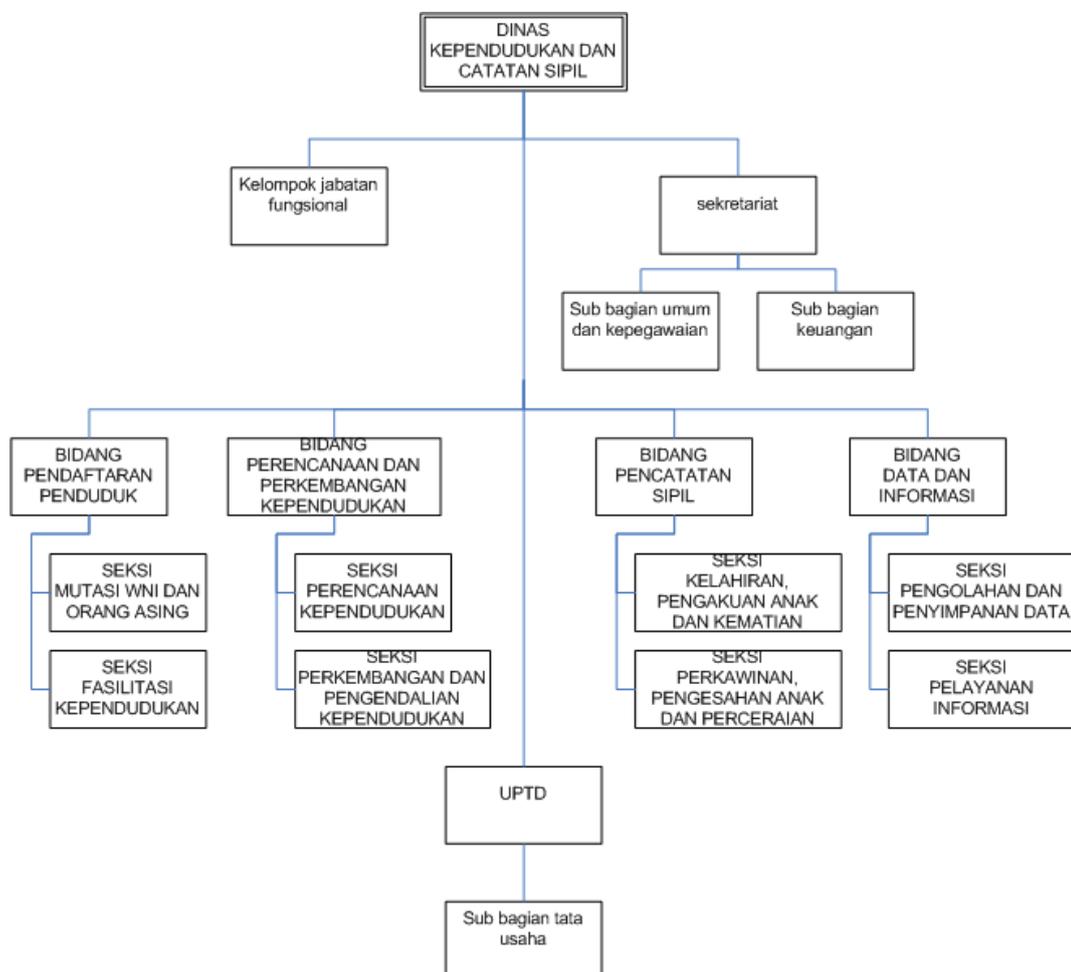
Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang data dan informasi. Rincian tugas Bidang Data dan Informasi sebagaimana dimaksud adalah pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya; pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK); penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota; pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota; pelaksanaan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota; pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan; pembangunan replikasi data kependudukan di kota; pembangunan bank data kependudukan kota; pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan; perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan; penyajian dan diseminasi informasi penduduk; perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan kota; perlindungan data pribadi penduduk dalam

proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil; pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota; pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola informasi administrasi kependudukan skala kota; pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota; pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk perencanaan pembangunan berbasis penduduk skala kota.

Seksi Pengolahan dan Penyimpanan Data mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengolahan dan penyimpanan data; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengolahan dan penyimpanan data; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pengolahan dan penyimpanan data; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang pengolahan dan penyimpanan data; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pelayanan Informasi mempunyai fungsi menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pelayanan informasi; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pelayanan informasi; menyiapkan bahan

koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pelayanan informasi; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang pelayanan informasi; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Gambar 9. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017

B. Penyajian Data

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

a. Tahap Perencanaan, meliputi :

1. Penetapan Tujuan

Satu lagi inovasi lahir dari Pemerintah Kota Surabaya. Inovasi ini untuk memudahkan warga Kota Pahlawan mendapatkan dokumen kependudukan, yakni Akta Kelahiran, Akta Kematian dan perubahan (*update*) Kartu Keluarga. PAHE merupakan layanan inovasi Dinas Dukcapil Kota Surabaya untuk membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Update Kartu Keluarga (KK) secara bersama. Prosedurnya, cukup mendaftar melalui e-Lampid di www.lampid.surabaya.go.id atau melalui e-Kios di Kantor Kelurahan terdekat, lalu persiapkan berkasnya dan bawa ke Kantor Kelurahan.

Pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terdiri dari dua kategori, yaitu layanan kependudukan dan layanan catatan sipil.

a. Layanan Kependudukan

Layanan kependudukan adalah pelayanan yang diberikan terkait dengan pendaftaran suatu penduduk baik Warga Negara

Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Layanan kependudukan ini melayani 14 jenis layanan kependudukan, yaitu :

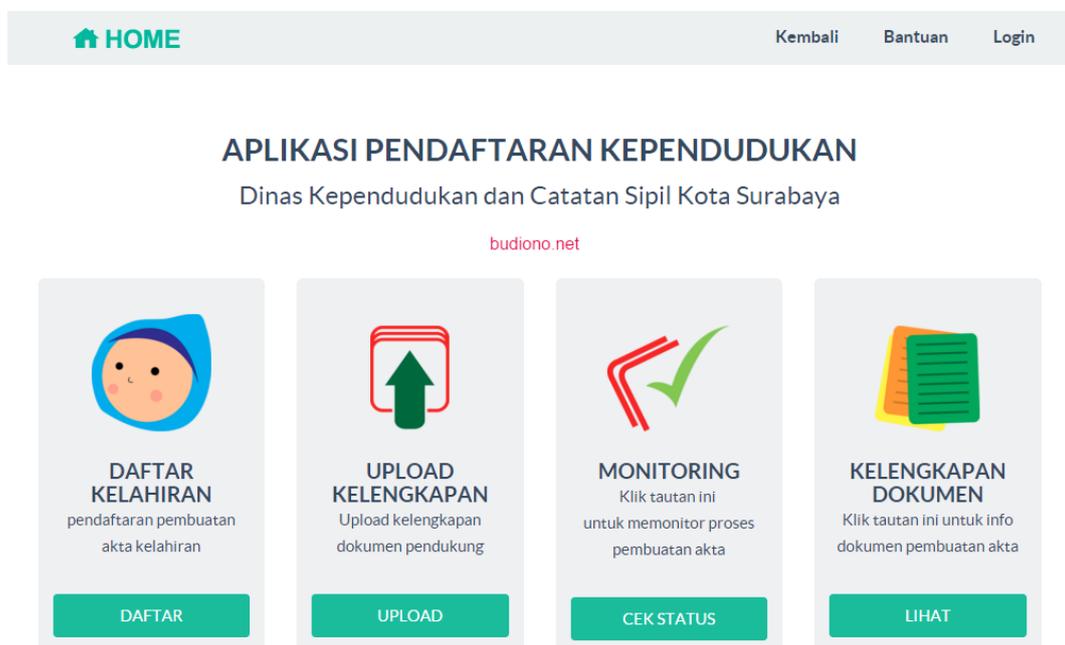
1. KTP (Pelayanan di Kecamatan);
2. Kartu Keluarga (KK);
3. Perpanjangan dan penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan;
4. Surat Keterangan Pindah Datang;
5. Surat Persetujuan Menjadi Penduduk (SPMP);
6. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap (SKPD OA Tetap);
7. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Orang Asing Tinggal Terbatas (SKPD OA Terbatas);
8. Surat Keterangan Pindah Sementara (SKPS);
9. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS);
10. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri untuk Warga Negara Indonesia (WNI) (SKPLN WNI);
11. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN);
12. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);
13. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri untuk Orang Asing (SKPLN OA);
14. SKPTI dan Surat Keterangan Pencatatan Sipil (Untuk Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan).

b. Layanan Catatan Sipil

Layanan catatan sipil adalah pelayanan yang diberikan terkait dengan pencatatan suatu peristiwa yang telah terjadi pada penduduk. Layanan catatan sipil melayani 20 jenis layanan, yaitu :

1. Pencatatan Kelahiran;
2. Kutipan Kedua dan seterusnya atau salinan Akta Kelahiran;
3. Pencatatan Kelahiran bagi warga miskin;
4. Pencatatan Pengesahan Anak;
5. Pencatatan Pengakuan Anak;
6. Kutipan Kedua dan seterusnya Akta Pengakuan Anak;
7. Pencatatan Pengangkatan Anak;
8. Pencatatan Perubahan Nama;
9. Perubahan dan Pembatalan Akta;
10. Pencatatan perubahan Kewarganegaraan di Indonesia;
11. Bukti pelaporan peristiwa di luar negeri;
12. Pencatatan Perkawinan (Kutipan Akta Perkawinan);
13. Kutipan Kedua dan seterusnya atau Salinan Akta Perkawinan;
14. Surat keterangan status perkawinan;
15. Pencatatan Pembatalan perkawinan;
16. Pencatatan Perceraian (Kutipan Akta Perceraian);

17. Kutipan kedua dan seterusnya atau salinan Akta Perceraian;
18. Pencatatan Kematian (Kutipan Akta Kematian);
19. Kutipan kedua dan seterusnya atau salinan (Akta Kematian);
20. Pencatatan Lahir Mati.



Gambar 10. Aplikasi Pendaftaran Kependudukan 2017

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Perencanaan dan penetapan tujuan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa, berbagai pertanggung jawaban dalam perencanaan tergantung pada besarnya dan tujuan organisasi serta fungsi atau kegiatan khusus pada penetapan sebuah tujuan, dalam hal ini penetapan sebuah

program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penetapan tujuan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diimplementasikan. Oleh karena itu, rencana harus mempertimbangkan unsur fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin. Salah satu aspek penting penetapan tujuan adalah *desicion marking* (pemecahan masalah), proses pengembangan dan penyelesaian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu.

Lebih dari 3000 warga Kota Surabaya telah merasakan kemanfaatan inovasi paket hemat (PAHE) pelayanan administrasi kependudukan yang digagas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya sejak awal April 2017 lalu. Istilah paket hemat alias PAHE yang selama ini identik dengan promosi rumah makan yang menawarkan paket menu makanan dengan harga khusus, ‘dipinjam’ oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menamai inovasi terbarunya. Bahkan, tidak hanya satu, tetapi ada dua PAHE pelayanan kependudukan. Untuk PAHE 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pemaketan pencetakan akta kelahiran dan kartu keluarga. Untuk PAHE 2, kepengurusan yang dipaketkan adalah akta kematian dan Kartu

Keluarga. Tujuannya adalah memudahkan masyarakat Kota Pahlawan dalam mengurus dokumen kependudukan.



Gambar 11. Aktivitas Penentuan Sistem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Bapak Muhammad Suharto Wardoyo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Untuk PAHE 1, syaratnya adalah warga Surabaya, Nomor Induk Kependudukan (NIK) anak belum masuk Kartu Keluarga (KK), dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) orang tua anak sudah ada dalam satu kartu keluarga (KK). Juga foto *copy* KTP orang tua anak, *foto copy* akta perkawinan, foto *copy* dua orang saksi, surat keterangan kelahiran dari penolong kelahiran atau surat pernyataan kelahiran. Adapun syarat untuk PAHE 2, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dilaporkan meninggal sudah masuk dalam Kartu Keluarga (KK), surat kematian (*visum*) dari dokter atau surat pernyataan kematian, syarat selebihnya sama dengan syarat PAHE 1. Kami sudah sosialisasi ke rumah sakit Soewandhi dan rumah sakit Bakti Darma Husada juga beberapa Puskesmas agar tiap kelahiran langsung di *input*. Tidak terbatas e-kios, yang penting ada komputer berbasis internet dan juga *scanner*. Setelah di *input*, kami cetak dan kami kirim. Paling lama tiga hari kerja sejak

diterapkan pada 3 April lalu hingga 26 April, sudah ada 2383 warga yang merasakan kemudahan paket pengurusan akta kelahiran dan kartu keluarga (PAHE 1). Sementara untuk paket pengurusan akta kematian plus kartu keluarga, sudah ada 877 warga. Jadi total keseluruhan selama 3-26 April, sudah ada 3260 lembar akta kelahiran, akta kematian dan kartu keluarga. Tujuannya dalam rangka percepatan kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian.” (Surabaya.go.id, 21 November 2017).

Pemerintah Kota Surabaya menyediakan paket hemat untuk mengurus kartu keluarga dan akta kelahiran melalui Lampid atau e-kios di kelurahan. Di Lampid sendiri ada enam aplikasi *online* yakni perkawinan *online*, perkawinan *online*, perceraian *online*, pengurusan akta kelahiran dan kematian *online*. Bapak Muhammad Suharto Wardoyo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Program ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Harapannya masyarakat bisa mengurus Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran bersamaan. Namun khusus anak yang Nomor Induk Kependudukan (NIK)nya belum masuk Kartu Keluarga (KK), bisa sekaligus diurus. ita cetak akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) sekaligus. Satu kali *input* data di Lampid atau e-kios di kelurahan akan langsung jadi. Sama halnya kalau ada anggota keluarga yang meninggal, urus akta kematian sekalian dihilangkan dari Kartu Keluarga (KK)”. (Surabaya.go.id, 21 November 2017).

Pengurusan akta kelahiran dapat dilaksanakan bersamaan dengan Kartu Keluarga (KK). Kepengurusan akta kelahiran melalui program paket hemat (PAHE) di Kota Surabaya sesuai dengan perundang-undangan yang ada. Hal tersebut juga

dijelaskan oleh Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Ada aturan sendiri dalam melakukan penetapan tujuan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan atau menentukan tujuan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui program pakt hemat atau PAHE, semuanya sudah diatur dalam peraturan menteri dalam negeri, mas.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Ada aturan sendiri dalam melakukan penetapan tujuan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan atau menentukan tujuan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui program pakt hemat atau PAHE. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Dalam melakukan penentuan tujuan, otomatis tujuannya adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal ini pelayanan administrasi terkait akta kelahiran melalui diterbitkannya program paket hemat atau PAHE. Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan dalam melaksanakan tujuan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berpedoman pada peraturan-peraturan yang sudah ada.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Program paket hemat atau PAHE bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan dalam melaksanakan tujuan, Dinas

Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya berpedoman pada peraturan-peraturan yang sudah ada. Bapak Agung selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Tentunya kami berpedoman pada peraturan menteri dalam negeri atau permendagri dalam menentukan program pake itu dan beberapa manfaat serta tujuannya nanti untuk masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa penentuan program paket hemat atau PAHE adalah berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran. Selain itu hal ini memungkinkan memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan akta kelahiran mengingat pelayanan administrasi kependudukan sangat penting. Penetapan program paket hemat atau PAHE berlandaskan pada beberapa regulasi, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri. Penetapan tujuan pelaksanaan pelayanan administrasi dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing Aparatur Sipil Negara (ASN).

2. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus Sumber Daya Manusia (SDM) adalah departemen Sumber Daya Manusia (SDM). Potensi manusia yang nantinya ditunjukkan dalam aspek yang salah satunya adalah kualitas, hanya dapat dicapai dengan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

Hal tersebut diperlukan karena Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang paling mempengaruhi kehidupan. Kemampuan manusia untuk mempengaruhi alamnya menunjukkan bahwa posisi Sumber Daya Manusia (SDM) sangat sentral adanya. Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki pegawai yang ditempatkan menurut bidang dan status kepegawaiannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017

No	Bidang	Jumlah Pegawai
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretariat	18

No	Bidang	Jumlah Pegawai
3	Pendaftaran Penduduk	16
4	Perencanaan dan Perkembangan Penduduk	8
5	Pencatatan Sipil	22
6	Data dan Informasi	6
7	Kontrak/Pegawai Tidak Tetap	46
Total Pegawai		117

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa komponen. Salah satunya adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses kinerja di sebuah organisasi. Berbicara sarana dan prasarana di dalam lingkungan organisasi merupakan aspek yang menarik untuk di ulas, apalagi dalam kegiatan proses aktivitas instansi pemerintahan yang berhubungan dengan penggunaan sarana dan prasarana. Sarana dan Prasarana merupakan salah satu objek yang sangat vital dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dierah sekarang ini berbagai macam cara telah dilakukan pimpinan untuk meningkatkan mutu organisasi salah satunya adalah dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Beberapa bidang ikut menangani akta kelahiran ini, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi akta kelahiran pada masyarakat melalui program paket hemat atau

PAHE. Mereka menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing pegawai. Sumber Daya Manusia (SDM) sudah cukup baik karena ada beberapa sosialisasi dan pelatihan *online* juga, meskipun tidak semua pegawai mengerti mengenai sistem *online* yang digunakan oleh program paket hemat atau PAHE tersebut. Begitupun juga dengan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya sudah memadai.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Masing-masing pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi atau tupoksi. Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan pelayanan administrasi melalui program paket hemat atau PAHE sudah cukup memadai. Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana sudah dapat dikatakan memadai, melihat Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil juga sudah siap dengan sistem *online* yang ada, sehingga sistem *online* tersebut memang salah satu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui program ini. Hal tersebut juga didukung oleh beberapa sumber daya pegawai yang kompeten di bidangnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Sarana dan prasarana yang sudah memadai didukung oleh beberapa sumber daya pegawai yang kompeten di bidangnya. Demikian juga yang disampaikan oleh Bapak Agung selaku

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya *Alhamdulillah* sudah memenuhi syarat dan dapat dikatakan mampu serta berkompeten dalam melaksanakan program paket hemat ataupun pake kedepannya. Apalagi didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Sarana serta Prasarana yang mendukung sudah cukup memadai. Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah mempunyai kompetensi yang cukup untuk melaksanakan sistem *online* yang digunakan dalam program paket hemat atau PAHE. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup mendukung seluruh aktivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

b. Tahap Pelaksanaan, meliputi :

1. Jadwal Pelaksanaan

Penjadwalan program Paket Hemat (PAHE) adalah kegiatan menetapkan jangka waktu kegiatan program Paket Hemat (PAHE) yang harus diselesaikan, bahan baku, tenaga kerja serta waktu

yang dibutuhkan oleh setiap aktivitas. Penjadwalan dibutuhkan untuk membantu menunjukkan hubungan tiap kegiatan lainnya dan terhadap keseluruhan program Paket Hemat (PAHE), mengidentifikasi hubungan yang harus didahulukan di antara kegiatan, menunjukkan perkiraan biaya dan waktu yang realistis untuk tiap kegiatan, membantu penggunaan tenaga kerja, uang dan sumber daya lainnya dengan cara hal-hal kritis pada program Paket Hemat (PAHE). Penjadwalan adalah kegiatan pengalokasian sumber-sumber atau mesin-mesin yang ada untuk menjalankan sekumpulan tugas dalam jangka waktu tertentu. Unsur-unsur vital didalam model-model penjadwalan adalah sumber-sumber dan tugas-tugas. Sumber-sumber biasanya dikenal dengan mesin-mesin sedangkan tugas-tugas dikenal dengan *job* atau pekerjaan.

Prosedurnya, cukup mendaftar melalui e-Lampid di www.lampid.surabaya.go.id atau melalui e-Kios di Kantor Kelurahan terdekat, lalu persiapkan berkasnya dan bawa ke Kantor Kelurahan, sehingga pelaksanaannya bersifat kondisional dan tidak ada jadwal tertentu dikarenakan menggunakan sistem *online*. Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Pelaksanaannya tidak ada jadwal tertentu karena kondisional, namun batas wajar memang pada saat jam kerja yaitu setiap hari senin sampai dengan jumat pada pukul 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Selain itu juga dipengaruhi oleh faktor koneksi maupun internet. Begitupun dengan sosialisasi dilaksanakan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Namun kemarin kami sudah melaksanakan sosialisasi namun sampai sekarang memang belum ada penjadwalan terkait sosialisasi.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).



Gambar 12. Sosialisasi Bersama Aparatur Desa di Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti



Gambar 13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pelaksanaan program tersebut dilakukan secara kondisional. Hal yang hampir sama dijelaskan pula oleh Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Jadwal pelaksanaannya adalah setiap saat masyarakat ingin menggunakan layanan paket hemat tersebut untuk membuat akta kelahiran karena memang pada saat mereka butuh itupun, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan memberikan pelayanannya kepada masyarakat, khususnya dalam hal ini pelayanan administrasi akta kelahiran melalui program paket hemat atau PAHE. Maka dari itu, masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut secara kondisional dan tidak ditentukan dengan jadwal-jadwal pelaksanaan tertentu.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).



Gambar 14. Pengurusan Pelayanan Administrasi

Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Begitupun pula dengan Bapak Agung selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Tidak ada jadwal pelaksanaan khusus dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya yang membutuhkan karena ini dilaksanakan setiap hari pada jam kerja dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dilaksanakan setiap saat seperti halnya seorang pegawai harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat setiap waktunya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kan sangat krusial sekali.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa jadwal pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan akta kelahiran. Masyarakat dapat mengajukan pengurusan maupun pembuatan akta kelahiran kapan saja pada hari dan jam kerja sesuai dengan kebutuhan dikarenakan jadwal pelaksanaan yang bersifat kondisional. Selain itu, kepengurusan akta kelahiran sangatlah mudah, sehingga tidak memerlukan jadwal pelaksanaan khusus. Dalam pelaksanaan secara umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum menentukan jadwal pelaksanaan secara menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, hanya saja pelayanan tersebut dilaksanakan pada hari dan jam kerja yaitu

pada hari senin sampai dengan jumat pukul 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

Selain itu, prosedur pengurusan persyaratan pengurusan akta kelahiran dari RT hingga kelurahan adalah kelahiran anak harus dilaporkan ke kelurahan dan di proses pencatatannya dengan pembuatan kartu keluarga baru yang mencantumkan nama anak yang baru dilahirkan. Dengan tercantumnya nama anak dalam Kartu Keluarga (KK), maka anak akan memperoleh Nomor Induk Kependudukan (NIK). Persyaratan membuat kartu keluarga ini adalah sebagai berikut :

- a. Fotokopi Kartu Tanda Pendidikan (KTP) Orang tua (suami dan Istri);
- b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) anak yang akan membuat akta kelahiran;
- c. Fotokopi Akta Nikah atau Akta Perkawinan;
- d. Fotokopi Surat Keterangan Kelahiran yang asli dari rumah sakit/klinik/Puskesmas.

Pemohon akan diminta untuk mengisi formulir biodata permohonan Kartu Keluarga (KK). Pada dasarnya formulir ini adalah formulir isian seperti pada Kartu Kelurga (KK) dengan di tambahkan data diri anak yang ingin dimasukkan ke dalam Kartu Keluarga (KK) yang baru. Dengan dokumen persyaratan dan formulir biodata di isi lengkap oleh pemohon, dalam jangka waktu

pengurusan 3 hari kerja Kartu Keluarga (KK) baru yang berisi data anak bisa di terbitkan. Pemohon atau masyarakat dapat datang ke kelurahan hari senin, Kartu Keluarga (KK) dengan data anak yang baru sudah dapat diambil pada hari kamis.

2. Pelaksana Program

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu komponen vital bagi organisasi, karena Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional di program Paket Hemat (PAHE) tersebut. Elemen lain di program Paket Hemat (PAHE), seperti uang, mesin, dan modal lainnya, tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan dari Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu, pemeliharaan Sumber Daya Manusia (SDM) di program Paket Hemat (PAHE) menjadi faktor penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya agar aktivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bisa berjalan secara efisien dan efektif, sehingga program Paket Hemat (PAHE) akan mampu mencapai tujuannya.

Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Pelaksana program adalah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya adalah bidang sistem *online* program paket hemat atau PAHE yang menangani sistem pada pelayanan administrasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.”

(Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Pelaksana program dilakukan oleh ahli teknologi dan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Pelaksana program paket hemat atau PAHE untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsinya. Dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE, pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dan juga dibantu oleh beberapa aparatur desa, sehingga mendukung pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).



Gambar 15. Kegiatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2017

Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Pelaksana program paket hemat atau PAHE untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsinya. Dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE, pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dan juga dibantu oleh beberapa aparatur desa. Sama halnya seperti pernyataan Bapak Agung selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa :

“Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan tugasnya dengan baik dengan dibantu oleh beberapa aparatur kelurahan dan desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pembuatan akta kelahiran melalui program paket hemat atau PAHE bagi masyarakat Kota Surabaya.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksana program paket hemat atau PAHE melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Aparatur Sipil Negara (ASN) membantu kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, khususnya pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan faktor utama dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran, sehingga Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan tugasnya dengan

maksimal, meskipun ada beberapa kendala teknis yang masih terjadi dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Kota Surabaya.

3. Biaya Pelaksanaan

Biaya pelaksanaan atau operasional dalam program Paket Hemat (PAHE) memainkan peran yang sangat penting. Pada umumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pengendalian biaya karena hal ini dapat mengendalikan biaya yang terjadi dalam menjalankan kegiatan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Fungsi pengendalian merupakan fungsi yang penting untuk menentukan proses manajemen, sehingga harus dilakukan sebaik mungkin.

Bapak Muhammad Suharto Wardoyo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Sesuai namanya, Program paket hemat ini membuat masyarakat menjadi hemat waktu karena hanya satu kali kepengurusan, hemat tenaga karena dikirim ke rumah dan juga hemat biaya karena gratis ongkos kirim. Termasuk juga gratis biaya kepengurusan. Paket ini juga hemat tenaga karena pemohon hanya menunggu di rumah nanti akan dikirim dokumennya. Biaya pengurusan dan pengiriman ke rumah gratis. Secepat mungkin, kalau ada keluarga yang lahir atau meninggal langsung diurus. Lalu, bagaimana jika ada masyarakat yang telat mengurus akta kelahiran? Memang ada denda jadi sebaiknya jangan melebihi 60 hari kerja jika akan mengurus akta kelahiran. Kalau akta kematian lama nggak diurus tidak ada denda.” (Surabaya.go.id, 21 November 2017).

Program paket hemat ini membuat masyarakat menjadi hemat waktu karena hanya satu kali kepengurusan, hemat tenaga karena dikirim ke rumah dan juga hemat biaya karena gratis ongkos kirim. Begitu pula dengan pernyataan Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menjelaskan bahwa :

“Paket hemat atau PAHE ini merupakan tenaga karena pemohon hanya menunggu di rumah nanti akan dikirim dokumennya. Biaya pengurusan dan pengiriman ke rumah gratis. Sehingga masyarakat yang akan melakukan kepengurusan dalam akta kelahiran maupun membuat akta kelahiran tidak dipungut biaya alias gratis.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Hal yang sama dijelaskan pula oleh Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan program paket hemat atau PAHE, masyarakat Kota Surabaya tidak diperkenankan untuk membayar seperserpun, karena memang pengajuan dan pembuatannya gratis bagi masyarakat, sehingga tidak ada biaya apapun atau Rp. 0,-.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Sama halnya dengan yang lain, pernyataan yang hampir sama dijelaskan oleh Bapak Agung selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa :

“Biayanya tidak ada atau gratis, jadi masyarakat kalau mau mengurus akta kelahiran bebas kok karena tidak dipungut biaya apapun. Hal tersebut juga dapat memberikan keringanan pada masyarakat dikarenakan akta kelahiran merupakan kebutuhan administrasi yang krusial bagi masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Masyarakat merasa puas dan senang dengan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi tanpa biaya. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Prasetya selaku Masyarakat Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa :

“Saya pernah mengurus akta kelahiran untuk anak saya waktu lahir, bahaya juga mas kalau tidak ada akta soalnya akta kelahiran itu kan penting juga. Saya juga paham sedikit, walaupun tidak banyak mengenai program paket hemat (PAHE) memang baru ada pada tahun ini yaitu tahun 2017. Sebelumnya Pemerintah Kota Surabaya memang selalu punya program untuk memberi pelayanan administrasi yang baik bagi masyarakatnya. Kalau saya pernah mengajukan kemarin itu saya tidak dipungut biaya mas, setahu saya memang tidak ada biaya pungutan dalam pengurusan maupun pembuatan akta kelahiran sekarang ini.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Kota Surabaya).

Begitu pula halnya dengan Ibu Wati selaku Masyarakat Kota Surabaya yang menjelaskan bahwa :

“Saya sudah berkali-kali mengurus akta kelahiran pada tahun ini, bisa ada 4 atau 5 kali saya sampai lupa. Saya mengurus punya adik saya yang baru lahir dan saudara saya juga. Saya juga pernah mengurus lagi punya anak saya yang mau masuk Sekolah Dasar (SD) karena akta kelahiran yang lama agak bermasalah, namun kemarin saya tidak pernah dipungut biaya. Mungkin memang tidak ada biayanya jadi gratis gitu.” (Hasil wawancara pada tanggal 21 November 2017 di Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagi masyarakat. Masyarakat Kota Surabaya yang mengurus ataupun melakukan pembuatan akta kelahiran tidak akan dipungut biaya, sehingga seluruh biaya pelaksanaan pelayanan administrasi akta kelahiran dimasukkan kedalam anggaran pemerintah daerah. Hal tersebut termasuk langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan pengurusan akta kelahiran.

c. Tahap Evaluasi, meliputi :

1. Hal-Hal yang dievaluasi

Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang harus dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tersebut dalam kurun waktu

tertentu. Dengan demikian, evaluasi kinerja berarti memberi nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dan untuk itu diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan.

Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Ada beberapa hal yang perlu dievaluasi terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi akta kelahiran terkait pelaksana program paket hemat atau PAHE. Pelaksana program pake atau paket hemat masih harus *intens* melakukan *breafing* dan sosialisasi serta pelatihan bagi pegawai bagi pegawai yang masih belum memahami dan menguasai mengenai hal tersebut.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Ada beberapa hal yang perlu dievaluasi terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi akta kelahiran terkait pelaksana program paket hemat atau PAHE. Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan hal yang sama yaitu :

“Pelaksana program tersebut harus ada beberapa yang dievaluasi dan tetap dilaksanakan evaluasi terkait sumber daya pelaksana program, sehingga kedepannya akan dijalankan lebih baik lagi. Harus ada kompetensi pegawai yang diperbarui sehingga perlu dilakukan diskusi antar pegawai dan pelatihan, khususnya yang berkaitan dengan pelatihan sistem.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Pelaksana program tersebut harus ada beberapa yang dievaluasi terkait sumber daya pelaksana program. Hal yang sama dijelaskan oleh Bapak Agung selaku Pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Evaluasi pelaksanaan program dilaksanakan untuk mengurangi hambatan-hambatan teknis yang terjadi dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE dengan memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat Kota Surabaya. Selain itu evaluasi terkait program paket hemat atau PAHE dilaksanakan dalam perbaikan kompetensi dan pengetahuan aparatur mengenai pelayanan administrasi kependudukan, terutama terkait dengan sistem baru agar pegawai dapat semua memahami sistem baru tersebut.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pekerja. Setiap orang pada umumnya ingin berprestasi dan mengharapkan prestasinya diketahui dan dihargai orang lain. Orang yang berprestasi dan memperoleh penghargaan dari atasan atau masyarakat cenderung untuk mempertahankan bahkan meningkatkan prestasi tersebut. Untuk itu perlu standar pengukuran, supaya dapat secara objektif dan adil membedakan pekerja yang berprestasi tinggi dan pekerja yang mempunyai kinerja rendah. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan evaluasi terkait sumber daya pelaksana program paket hemat atau PAHE dengan cara melakukan evaluasi kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi akta kelahiran dengan melakukan evaluasi

pendidikan dan pelatihan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu dilaksanakan diskusi antar pegawai dan koordinasi yang terus-menerus dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE tersebut.

2. Waktu Evaluasi

Dalam mengadakan sebuah proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas yaitu apa yang menjadi bahan evaluasi, bagaimana proses evaluasi, kapan evaluasi diadakan, mengapa perlu diadakan evaluasi, di mana proses evaluasi diadakan, dan pihak yang mengadakan evaluasi. Evaluasi tersebut perlu diadakan dengan tujuan untuk menghindari kesalahan perhitungan pembiayaan, memilih strategi terbaik dari berbagai alternatif strategis yang ada, dan melihat apakah tujuan sudah tercapai. Di sisi lain, perusahaan kadang-kadang enggan untuk mengadakan evaluasi, ketidaksetujuan akan apa yang hendak dievaluasi, merasa telah mencapai tujuan, dan banyak membuang waktu. Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Evaluasi diadakan setiap tiga bulan sekali atau dalam triwulan semester selama pelaporan kinerja ataupun pada saat pelaporan kinerja instansi pemerintahan. Pada saat yang dibutuhkan evaluasi dapat dilaksanakan secara mendadak maupun kondisional seiring dengan pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Surabaya.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Desember 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Evaluasi diadakan setiap tiga bulan sekali atau dalam triwulan semester, pada saat pelaporan kinerja dan secara kondisional dalam keadaan mendadak dan dibutuhkan. Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak Aji selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Evaluasi dilaksanakan pada saat pertanggungjawaban setiap semester maupun tiap triwulan atau tiga bulan sekali. Selain itu evaluasi dilaksanakan boleh beriringan dengan pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Surabaya.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Desember 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi diadakan setiap tiga bulan sekali atau dalam triwulan semester, dalam satu semester ataupun dalam momentum pertanggungjawaban dan laporan kinerja. Penentuan waktu evaluasi dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengikuti ketentuan umum yang sudah ada. Pelaksanaan evaluasi juga dapat dilakukan secara kondisional bersamaan dengan pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya.

3. Hasil Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses berkelanjutan tentang pengumpulan dan penafsiran informasi untuk menilai keputusan-keputusan yang dibuat dalam merancang suatu sistem pembelajaran. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan suatu tolak ukur untuk memperoleh suatu kesimpulan. Fungsi utama evaluasi adalah menelaah suatu objek atau keadaan untuk mendapatkan informasi yang tepat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Hasil evaluasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah berupa perbaikan kinerja aparatur dalam pelaksanaan program.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Desember 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Hasil evaluasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah berupa perbaikan kinerja aparatur. Hal yang berbeda disampaikan oleh Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menjelaskan bahwa :

“Evaluasi menghasilkan laporan kinerja pelaksanaan program kerja. Selain perbaikan-perbaikan terhadap beberapa hal yang dievaluasi, maka ada pula yang berupa dokumen yang

bernama laporan kinerja yang berisikan evaluasi dan hasil evaluasi maupun hasil pelaksanaan dalam instansi pemerintah.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Desember 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa hasil dari evaluasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan program paket hemat atau PAHE untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah laporan kinerja dan perbaikan. Laporan kinerja berbentuk dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE. Selain itu, perbaikan-perbaikan yang dilakukan juga tertulis dalam laporan kinerja yang berfungsi untuk melaksanakan program kedepan agar menjadi lebih baik.

4. Metode Evaluasi

Suatu organisasi akan berjalan terus dan semakin kompleks dari waktu ke waktu, banyaknya orang yang berbuat kesalahan dan guna mengevaluasi atas hasil kegiatan yang telah dilakukan, inilah yang membuat fungsi pengawasan semakin penting dalam setiap organisasi. Tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Bapak Roy selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Pengawasan program dilaksanakan terus-menerus selama program paket hemat atau PAHE berlangsung. Pengawasan program dilaksanakan oleh bidang pengawasan pelayanan administrasi kependudukan. Pengawasan yang dilakukan adalah terkait bagaimana pelaksanaannya, bagaimana aparatur desa membantu pelaksanaannya dan bagaimana masyarakat merespon program dengan baik serta bagaimana sosialisasi terus dilakukan agar masyarakat Kota Surabaya mengetahui inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai pelayanan administrasi akta kelahiran.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Metode Evaluasi dilaksanakan dengan melakukan pengawasan dan pemantauan dalam setiap pelaksanaan program. Bapak Aji selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan evaluasi atau adanya tahap evaluasi tentang kinerja maupun pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran melalui program paket hemat atau PAHE, khususnya terkait program paket hemat atau PAHE itu sendiri juga harus dievaluasi sendiri dengan diadakannya evaluasi program. Nah proses evaluasi tersebut itu, kita melaksanakan pengawasan program maupun pengawasan dalam pemberian pelayanan administrasi tersebut. Pengawasan dilakukan secara terus-menerus dan setiap tri wulan pada pelaksanaan program tersebut.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Hal yang serupa dijelaskan pula oleh Bapak Agung selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyatakan bahwa :

“Pengawasan dilakukan setiap triwulan, kemudian setengah kepengurusan dan juga pada setiap tahun sekali maupun setiap periode. Pengawasan dilaksanakan melalui kinerja bidang pengawasan dan melihat bagaimanakah pelaksanaan pelayanan administrasi di beberapa wilayah di Kota Surabaya dan juga bagaimanakah kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan program dilaksanakan setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan evaluasi pada setiap tahap dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi pada pengurusan akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan program paket hemat atau PAHE secara intensif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan pengawasan pada saat program paket hemat dilaksanakan, sehingga pengawasan berlangsung setiap ada pelaksanaan pelayanan administrasi pada pengurusan akta kelahiran di Kota Surabaya.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

a. Faktor Pendukung

1. Adanya Landasan Hukum yang Jelas

Suatu Kebijakan harus memiliki landasan hukum yang jelas. Dengan adanya landasan hukum yang jelas, maka masalah yang mungkin akan muncul bisa teratasi. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan secara tidak langsung mendorong pemerintah daerah untuk memacu tertib administrasi kependudukan daerahnya dengan mengeluarkan Peraturan Daerah dan peraturan lainnya. Di Kota Surabaya, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah ada peraturan yang melandasi tatacara penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusinya.

Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Salah satu faktor pendukung dari peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dengan adanya Undang-Undang tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pelaksana teknis dibidang kependudukan akan segera melakukan program kebijakan yang secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penyelenggaraannya juga lebih menjadi tertata rapih mas, baik dari segi prosedur yang sudah

lebih sederhana dan juga dari segi aparatur yang menjadi lebih memahami administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Aji selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan acuan yang jelas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Selain dalam pelaksanaannya kita juga mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Undang-Undang tersebut sekarang sudah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dengan adanya Undang-Undang dan Perpres tersebut maka segala kegiatan lebih sistematis dengan adanya payung hukum yang jelas. Selain itu mas dengan adanya aturan, biaya dalam tiap layanan menjadi lebih pasti, jadi disisi lain juga meringankan pemohon/masyarakat Kota Surabaya.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya landasan hukum tersebut maka diharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program paket hemat atau PAHE dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Sarana dan Prasarana

Fasilitas dan Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan segala fasilitas lain yang berfungsi sebagai

fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fasilitas dan Sarana adalah salah satu yang menjadi faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Data menunjukkan sarana yang ada di bidang kependudukan sudah bisa mendukung proses layanan kependudukan sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yakni :

“Kami mempunyai fasilitas dan sarana untuk menunjang kenyamanan pemohon dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu adanya aplikasi yang berbasis web <http://lampid.surabaya.go.id/> yang bisa diakses oleh masyarakat Kota Surabaya untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya, selain itu kami menyediakan alat bantu berupa E-Kios yang sangat mendukung dalam proses layanan jika terkendala mengenai jaringan dikalangan masyarakat yaitu berupa alat bantu seperti komputer didalam kantor pelayanan kami.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Aji selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Aplikasi dan sarana sudah cukup memadai seperti <http://lampid.surabaya.go.id/> dan jaringan yang mendukung fasilitas pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang lainnya yang sudah memadai.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan sarana untuk menunjang kenyamanan pemohon dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu adanya aplikasi yang berbasis web <http://lampid.surabaya.go.id/> yang bisa diakses oleh masyarakat Kota Surabaya untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya. Masyarakat bisa melakukan akses dengan dukungan jaringan internet.

b. Faktor Penghambat

1. Kurang Koordinasi antar Aktor-Aktor Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Koordinasi antar aktor bisa menjadi penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan administrasi kependudukan yaitu pengurusan akta kelahiran dengan program paket hemat atau PAHE, ketika proses penyampaian informasi yang diberikan tidak jelas dari atasan kepada bawahan atau bisa juga dari petugas dinas yang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan prosedural pelayanan dan informasi kelengkapan persyaratan pelayanan. Sehingga peneliti dalam hal ini menemukan permasalahan yang sangat vital dalam melakukan koordinasi dengan para aktor-aktor pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu, kesalahan data dari awal di pendataan penduduk dari kecamatan. Sehingga banyak

terjadinya kesalahan-kesalahan data penduduk yang tidak sesuai dengan identitas asli penduduk tersebut, karena disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh petugas kecamatan dalam pengentrian data kependudukan akibat kurangnya ketelitian dari petugas. Sehingga banyak terjadi *complain* dari masyarakat karena kesalahan cetak data kependudukan, faktor ini lah yang menjadikan penghambat proses pelayanan.

Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Koordinasi yang terjalin saat ini dengan pihak terkait seperti Kelurahan dan Kecamatan saya akui masih kurang mas. Pelayanan administrasi kependudukan ini pada umumnya bisa terlaksana karena adanya koordinasi yang bersinergi antar Kantor Kecamatan maupun Kelurahan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun pada kenyataannya sering sekali terjadinya kesalahan data dari awal di pendataan penduduk dari kecamatan, sehingga banyak terjadinya kesalahan-kesalahan pada data penduduk yang tidak sesuai dengan identitas asli penduduk, hal ini dapat disebabkan karena kurangnya koordinasi dan kesalahan yang dilakukan oleh petugas kecamatan dalam pengentrian data kependudukan, akibat kurangnya ketelitian dari petugas. Sehingga banyak sekali masyarakat yang *complain* ke kantor pelayanan kita karena kesalahan cetak data kependudukan, faktor ini lah yang menjadikan penghambat pada proses pelayanan.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Koordinasi yang terjalin saat ini dengan pihak terkait seperti Kelurahan dan Kecamatan masih kurang. Hal ini juga ditegaskan oleh Bapak Aji selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Adanya aktor-aktor di tingkat Kecamatan, Kelurahan maupun di tingkat RT/RW yang kurang bersinergi dengan kita. Kadang-kadang kita sarankan A ternyata mereka bervariasi dengan B hal inilah yang menyebabkan timbulnya faktor penghambat karena kurangnya Koordinasi antar aktor yang jelas.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

2. Kesadaran Masyarakat

Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kependudukan, maka pada hakekatnya diperlukan upaya untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan memiliki arti mudah dipahami dan diyakini bermakna secara hukum, berfungsi melindungi atau mengakui status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami oleh penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan dan melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen kependudukan ini memiliki arti yang sangat penting atau bermanfaat bagi pemegang dokumen atau penduduk.

Kendala yang sering dijumpai dalam layanan kependudukan adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian kependudukan, seperti kelahiran, kematian, pindah dan datang penduduk. Dan masyarakat kurang memahami tentang pentingnya fungsi pengelolaan administrasi kependudukan lewat jaringan komputer.

Bapak Roy selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Kendala-kendala yang sering terjadi di kalangan masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan perijinan layanan kependudukan adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian kependudukan, seperti kelahiran, kematian, pindah dan datang penduduk. Selain itu juga adanya faktor perilaku masyarakat yang kurang paham akan pentingnya fungsi pengelolaan administrasi kependudukan lewat jaringan komputer. Dinas kami sudah sering melakukan sosialisasi tetapi masyarakat kurang berpartisipasi terhadap pentingnya kebijakan ini.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Kendala-kendala yang sering terjadi di kalangan masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan perijinan layanan kependudukan adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian kependudukan. Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak Aji selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menjelaskan bahwa :

“Menurut saya Akta Kelahiran itu penting mas, karena setiap orang itu wajib mempunyai dokumen Akta Kelahiran. Jadi saya segera mengurus saja mas, akan tetapi tidak semua orang sependapat dengan saya. Banyak masyarakat yang tidak mau tahu tentang pelayanan administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 November 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program paket hemat atau PAHE akan berhasil jika antara masyarakat dan pihak penyelenggara pelayanan ataupun aparat pembuatan

kebijakan terjalin komunikasi dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan berkembangnya pengetahuan dan semakin terbukanya informasi yang dimiliki masyarakat seharusnya dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi masih rendah.

C. Analisis Data

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

a. Tahap Perencanaan, meliputi :

1. Penetapan Tujuan

Penetapan implementasi dalam hal posisi tawar diantara institusi berwenang yang menciptakan kebijakan dan jaringan organisasi yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan. Lingkungan kedua adalah lingkungan eksternal kebijakan, menurut Calista dalam Nugroho (2009:242) variabel endogen yang terdiri dari opini publik terhadap kebijakan yang diimplementasinya. Tujuan yang ditetapkan berdasarkan analisis dari faktor yang ada dirumuskan ke dalam bentuk yang lebih terarah dan operasional berupa perumusan tujuan strategis (*strategic goals*) organisasi, dapat disampaikan dengan

mewujudkan birokrasi bersih, kompeten dan melayani; terwujudnya aparat pengawas pemerintah yang kapabel; terwujudnya sinergisitas dalam penganggaran yang mendukung visi misi yang telah ditetapkan dalam Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

Winarno (2016:133) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu tahapan yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan publik harus diimplementasikan supaya dapat mengetahui dampak yang terjadi dan tujuan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Dalam pengertian yang luas, Implementasi kebijakan dipandang sebagai tahap dari proses kebijakan setelah penetapan undang-undang.

Penetapan Tujuan Pertama yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih korupsi, kolusi dan nepotisme mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi dan memegang teguh nilai dasar dan kode etik Aparatur Negara. Penetapan Tujuan Kedua yaitu mengefektifkan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan keilmuan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Penetapan Tujuan Ketiga yaitu meningkatkan sistem pengawasan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan sehingga tercapai efektifitas dalam penggunaan anggaran yang mendukung visi misi yang telah

ditetapkan. Setiap kebijakan publik mempunyai tujuan-tujuan baik yang berorientasi pencapaian tujuan maupun pemecahan masalah ataupun kombinasi dari keduanya. Tujuan kebijakan publik bahwa tujuan kebijakan publik adalah dapat diperolehnya nilai-nilai oleh publik baik yang bertalian dengan *public goods* (barang publik) maupun *public service* (jasa publik). Nilai-nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh publik untuk meningkatkan kualitas hidup baik fisik maupun non-fisik.

Satu lagi inovasi lahir dari Pemerintah Kota Surabaya. Inovasi ini untuk memudahkan warga Kota Pahlawan mendapatkan dokumen kependudukan, yakni Akta Kelahiran, Akta Kematian dan perubahan (*update*) Kartu Keluarga. PAHE merupakan layanan inovasi Dinas Dukcapil Kota Surabaya untuk membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Update Kartu Keluarga (KK) secara bersama. Prosedurnya, cukup mendaftar melalui e-Lampid di www.lampid.surabaya.go.id atau melalui e-Kios di Kantor Kelurahan terdekat, lalu persiapkan berkasnya dan bawa ke Kantor Kelurahan.

Penentuan program paket hemat atau PAHE adalah berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran. Selain itu hal ini memungkinkan memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan akta kelahiran

mengingat pelayanan administrasi kependudukan sangat penting. Penetapan program paket hemat atau PAHE berlandaskan pada beberapa regulasi, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri. Penetapan tujuan pelaksanaan pelayanan administrasi dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing Aparatur Sipil Negara (ASN).

2. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) timbul sebagai suatu masalah baru pada dasawarsa 1960-an, sedangkan personnel manajemn sudah timbul pada tahun 1940-an. Antara manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan manajemen personnel manajemen terdapat perbedaan didalam ruang lingkup dan tingkatannya. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru dilingkungan suatu organisasi.

Usaha manusia untuk bekerja sama secara sistematis dalam arti sengaja, berencana dan terarah pada sesuatu atau beberapa tujuan. Karena terjadinya kerjasama ini didasari oleh hakikat manusiawi. Bersamaan dengan kecenderungan manusia untuk bekerja didalam organisasi, telah berlangsung juga perilaku manusia untuk memanfaatkan atau mendaya gunakan manusia dalam rangka mencapaisuatu tujuan.

Upaya-upaya manusia ini bukan sesuatu yang statis, tetapi terus berkembang dan berubah, seiring dengan dinamika kehidupan manusia, yang berlangsung dalam kebersamaan sebagai suatu masyarakat. Oleh karena itu, perubahan dan perkembangan itu tentulah tidak sekedar terjadi pada namanya saja, tetapi sesuai dengan dinamika masyarakat. Peningkatan kualitas manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dilihat dari konsep totalitas kehidupan. Hubungan manajemen dengan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Sumber Daya Manusia (SDM) disebut dengan *Human Resource* artinya tenaga atau kekuatan dan sering juga disebut sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia dan dimiliki juga oleh makhluk organisme lainnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi sangatlah penting. Dimana Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk sebuah kemajuan organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sebuah organisasi dituntut

untuk mampu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada di organisasi mampu menunjang dan memuaskan keinginan baik dari pegawai maupun dari organisasi. Oleh karena itu, organisasi dituntut memiliki komitmen saling mendukung tercapainya baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Adapun komitmen organisasi terhadap para pegawai dapat diwujudkan dengan membuat aturan dan prosedur yang tertulis, memilih manajer yang baik dan tepat, memperjelas visi dan misi organisasi dan membentuk tradisi atau budaya organisasi. Di samping itu organisasi memiliki komitmen untuk mendukung perkembangan pegawainya yaitu dengan memberikan kesempatan untuk mengaktualisasikan diri, memberikan pekerjaan yang menantang, memajukan dan memberdayakan anggota organisasi serta mempromosikannya.

Komitmen organisasi dapat tercipta jika organisasi memberi dorongan, respek, menghargai kontribusi dan memberi apresiasi bagi individu dalam pekerjaannya. Hal ini berarti, jika organisasi peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan personal anggota/pegawai dan juga menghargai kontribusinya, maka anggota/pegawai akan meningkatkan komitmennya terhadap organisasi. Komitmen anggota organisasi untuk tetap tinggal dan

bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup organisasi.

Komitmen organisasi secara umum dapat diartikan sebagai keterikatan pegawai pada organisasi di mana pegawai itu bekerja. Komitmen dibutuhkan oleh organisasi agar Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam organisasi dapat terjaga dan terpelihara dengan baik. Hal ini disebabkan pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi akan mampu mencapai kinerja yang tinggi serta menunjukkan dedikasi dan dukungan yang kuat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Rendahnya komitmen para pegawai akan mengganggu kegiatan operasional, akibatnya terjadi ketidaksiplinan pegawai, selanjutnya tidak adanya keinginan dan kesiapan individu dalam organisasi dalam menerima berbagai tantangan dan tanggung jawab pekerjaan hal ini menyebabkan pengembangan diri dan kreativitas pegawai menjadi menurun. Karena begitu pentingnya isu komitmen organisasi bagi suatu instansi pemerintahan, maka perlu kiranya mengidentifikasi beberapa faktor penyebab terjadinya komitmen organisasi. Salah satu penyebab terjadinya komitmen terhadap organisasi yaitu karakteristik individu yang terdiri dari: usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, suku bangsa, jabatan, status perkawinan, dan jumlah tanggungan.

Meskipun dari banyak hasil penelitian pengaruh karakteristik individu terhadap komitmen organisasi memiliki kontradiksi antara hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada hendaklah dikembangkan sedemikian rupa guna mencapai kesejahteraan. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ini amat diperlukan karena memiliki aspek yang penting bagi peningkatan produktivitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan juga memiliki tujuan-tujuan tertentu yang pastinya harus dicapai demi kemajuan pembangunan suatu bangsa.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi.

Selanjutnya, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) berarti mengatur, mengurus Sumber Daya Manusia (SDM) berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Karenanya, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi bagian dari Ilmu Manajemen (*Management Science*) yang mengacu kepada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses-proses perencanaan, pengorganisasian,

staffing, memimpin dan mengendalikan. Dalam rangka pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan wilayah yang menjadi sasaran pembangunan, diarahkan pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengadaan sarana kebutuhan masyarakat.

Setiap kebijakan publik terdapat beberapa tahapan yang ada didalamnya. Dengan adanya tahapan-tahapan tersebut, maka kebijakan publik yang dibuat harapannya akan mampu mengatasi permasalahan yang ada dengan teratur dan terarah. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Tata Ruang Wilayah dalam Rangka Mengembangkan Sarana Penunjang Jalan telah dibuat melalui tahap penyusunan agenda, yang kemudian dari beberapa objek permasalahan yang diagendakan maka diformulasikan mana objek permasalahan yang secepatnya perlu dirumuskan kebijakan untuk penangannya, kemudian setelah dirumuskan maka diadopsi kebijakan mana yang sesuai cara penangannya melalui suatu kebijakan. Jika telah diadopsi tentang kebijakan mana yang sesuai, maka suatu kebijakan tersebut dapat diimplementasikan.

Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Sarana serta Prasarana yang mendukung sudah cukup memadai. Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah mempunyai kompetensi yang cukup

untuk melaksanakan sistem *online* yang digunakan dalam program paket hemat atau PAHE. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup mendukung seluruh aktivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

b. Tahap Pelaksanaan, meliputi :

1. Jadwal Pelaksanaan

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam Wahab (2012:36) dalam buku analisis kebijakan : dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara mengemukakan sejumlah tahap implementasi, salah satunya adalah jadwal pelaksanaan. Penjadwalan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu elemen hasil perencanaan. Yang dapat memberikan informasi tentang jadwal rencana dan kemajuan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam hal kinerja sumber daya berupa biaya, tenaga kerja, peralatan dan material serta rencana durasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan progres waktu untuk menyelesaikan proyek.

Implementasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan penetapan waktu dan pengawasan, sedangkan menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2012:37), yaitu

mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu kebijakan diberlakukan atau dirumuskan. Yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan baik yang menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat. Hal ini tidak saja mempengaruhi perilaku lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas sasaran (target grup) tetapi memperhatikan berbagai kekuatan politik, ekonomi, sosial yang berpengaruh pada implemmentasi kebijakan negara.

Dalam proses penjadwalan, penyusunan kegiatan dan hubungan antar kegiatan dibuat lebih terperinci dan sangat detail. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pelaksanaan evaluasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penjadwalan atau *scheduling* adalah pengalokasian waktu yang tersedia melaksanakan masing-masing pekerjaan dalam rangka menyelesaikan suatu program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya hingga tercapai hasil optimal dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada.

Selama proses pengendalian program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya,

penjadwalan mengikuti perkembangan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan berbagai permasalahannya. Proses *monitoring* serta *updating* selalu dilakukan untuk mendapatkan penjadwalan yang paling realistis agar alokasi sumber daya dan penetapan durasinya sesuai dengan sasaran dan tujuan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Setiap pembelajaran dalam kondisi yang standar di setiap pelaksanaan program Paket Hemat (PAHE) selalu dibatasi oleh waktu.

Tentu saja waktu yang tersedia untuk setiap pertemuan akan memberikan batas-batas tertentu terhadap setiap komponen pelaksanaan program Paket Hemat (PAHE). Misalnya dengan waktu yang tersedia idealnya berapa banyak materi yang harus disajikan, metode dan media apa yang bisa digunakan, sumber dan jenis evaluasi model yang cocok digunakan sesuai dengan waktu yang tersedia. Dengan demikian pembuatan perencanaan program Paket Hemat (PAHE) dianggap penting untuk mempertimbangkan waktu yang tersedia. Meskipun demikian tentu saja tidak salah dan bahkan sangat memungkinkan melalui perencanaan itu akan menentukan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk program Paket Hemat (PAHE) yang akan dilakukan.

Secara umum penjadwalan program Paket Hemat (PAHE) mempunyai manfaat-manfaat seperti memberikan pedoman terhadap unit pekerjaan/kegiatan mengenai batas-batas waktu untuk mulai dan akhir dari masing-masing tugas, memberikan sarana bagi manajemen untuk koordinasi secara sistematis dan realistis dalam penentuan alokasi prioritas terhadap sumber daya dan waktu, memberikan saran untuk menilai kemajuan pekerjaan, menghindari pemakaian sumber daya yang berlebihan, dengan harapan proyek dapat selesai sebelum waktu yang ditetapkan, memberikan kepastian waktu pelaksanaan pekerjaan, dan merupakan sarana penting dalam pengendalian program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Ada beberapa metode penjadwalan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang digunakan untuk mengelolah waktu dan sumber daya Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Masing-masing metode mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pertimbangan penggunaan metode-metode tersebut didasarkan atas kebutuhan dan hasil yang ingin di capai terhadap kinerja penjadwalan.

Kinerja waktu akan berimplikasi terhadap kinerja biaya, sekaligus kinerja Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya secara keseluruhan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang mempengaruhinya juga harus di monitor, misalnya mutu, keselamatan kerja, ketersediaan peralatan dan material, serta *stakeholder* yang terlibat. Bila terjadi penyimpangan terhadap rencana semula, maka dilakukan evaluasi dan tindakan koreksi agar Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tetap pada kondisi yang di inginkan.

Jadwal pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan akta kelahiran. Masyarakat dapat mengajukan pengurusan maupun pembuatan akta kelahiran kapan saja pada hari dan jam kerja sesuai dengan kebutuhan dikarenakan jadwal pelaksanaan yang bersifat kondisional. Selain itu, kepengurusan akta kelahiran sangatlah mudah, sehingga tidak memerlukan jadwal pelaksanaan khusus. Dalam pelaksanaan secara umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum menentukan jadwal pelaksanaan secara menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, hanya saja pelayanan tersebut dilaksanakan pada hari dan jam kerja yaitu pada hari senin sampai dengan jumat pukul 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

Selain itu, prosedur pengurusan persyaratan pengurusan akta kelahiran dari RT hingga kelurahan adalah kelahiran anak harus dilaporkan ke kelurahan dan di proses pencatatannya dengan pembuatan kartu keluarga baru yang mencantumkan nama anak yang baru dilahirkan. Dengan tercantumnya nama anak dalam Kartu Keluarga (KK), maka anak akan memperoleh Nomor Induk Kependudukan (NIK). Persyaratan membuat kartu keluarga ini adalah sebagai berikut :

- a. Fotokopi Kartu Tanda Pendidikan (KTP) Orang tua (suami dan Istri);
- b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) anak yang akan membuat akta kelahiran;
- c. Fotokopi Akta Nikah atau Akta Perkawinan;
- d. Fotokopi Surat Keterangan Kelahiran yang asli dari rumah sakit/klinik/Puskesmas.

Pemohon akan diminta untuk mengisi formulir biodata permohonan Kartu Keluarga (KK). Pada dasarnya formulir ini adalah formulir isian seperti pada Kartu Kelurga (KK) dengan di tambahkan data diri anak yang ingin dimasukkan ke dalam Kartu Keluarga (KK) yang baru. Dengan dokumen persyaratan dan formulir biodata di isi lengkap oleh pemohon, dalam jangka waktu pengurusan 3 hari kerja Kartu Keluarga (KK) baru yang berisi data anak bisa di terbitkan. Pemohon atau masyarakat dapat

datang ke kelurahan hari senin, Kartu Keluarga (KK) dengan data anak yang baru sudah dapat diambil pada hari kamis.

2. Pelaksana Program

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam Wahab (2012:36) dalam buku analisis kebijakan : dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara mengemukakan sejumlah tahap implementasi, salah satunya adalah pelaksana program. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang yang dilakukan oleh banyak aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan tersebut. Hal tersebut dilakukan agar tujuan-tujuan dari suatu kebijakan atau kebijakan-kebijakan dapat tercapai. Dalam sudut pandang yang lain, implementasi merupakan fenomena yang kompleks yang dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Implementasi dapat diartikan sebagai konteks keluaran, atau sejauh mana tujuan-tujuan yang telah direncanakan mendapat dukungan, sehingga akhirnya implementasi mampu memberikan dampak perubahan yang bisa diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan kebijakan, undang-undang publik, dan keputusan yudisial.

Penjadwalan sumber daya seperti tenaga kerja, peralatan, material dan modal/biaya dapat merupakan bagian dari *master*

schedule atau dapat juga sebagai bagian yang terpisah darinya sebagai *subschedule*. Untuk program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang cukup kompleks, pemilihan *schedule* sumber daya dari *master schedule*, dengan detailnya dilakukan pada *subschudele* adalah langkah terbaik untuk memudahkan *monitoring*. Tujuan penjadwalan sumber daya adalah memastikan jumlah atau jenis sumber daya dapat diketahui sejak awal dan tersedia bila dibutuhkan.

Tetapi bila ketersediaan sumber daya terbatas, maka biasanya durasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi lebih lambat dari yang direncanakan. Sebaliknya, dengan menambah jumlah sumber daya, durasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dipercepat. Bila ketersediaan sumber daya cukup tetapi distribusi selama berlangsungnya program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berfluktuasi, maka hal ini akan mengurangi tingkat efektifitas dan efisiensi pengguna sumber daya. Bila jumlah sumber daya dimiliki terbatas dan ketersediaanya tidak mencukupi, sedangkan durasi adalah batasan kurun waktu program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, maka

penjadwalan dapat dilakukan dengan perataan sumber daya (*resources leveling*).

Sumber daya yang terbatas adalah salah satu alasan mengapa penjadwalan diperlukan. Penjadwalan dimaksudkan supaya pelaksanaan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tetap dapat berlangsung, caranya dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas tersebut yang diusahakan juga durasi proyeknya tidak menjadi terlalu lambat. Sumber daya yang terbatas karena ketersediaannya yang memang langka dapat membuat masalah besar bagi pelaksanaan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, karena hal ini akan memengaruhi durasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Semakin sedikit jumlah ketersediaannya, durasi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan semakin lama karena banyak kegiatan yang tidak dapat dilakukan.

Pelaksana program paket hemat atau PAHE melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Aparatur Sipil Negara (ASN) membantu kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, khususnya pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan faktor utama dalam pelaksanaan

program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran, sehingga Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan tugasnya dengan maksimal, meskipun ada beberapa kendala teknis yang masih terjadi dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Kota Surabaya.

3. Biaya Pelaksanaan

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam Wahab (2012:36) dalam buku analisis kebijakan : dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara mengemukakan sejumlah tahap implementasi, salah satunya adalah biaya pelaksanaan. Menurut Kaho (2005:80), ciri-ciri otonomi daerah adalah mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup baik bagi daerah agar membiayai segala kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangganya sendiri.

Dalam proses pembangunan diperlukan adanya fase pembangunan, guna mencapai pembangunan yang tepat guna. Rabinowitz dalam (Catanese, 1999:295) membagi aktivitas dalam proses pembangunan menjadi tiga fase, yaitu aktivitas persiapan pembangunan adalah fase paling singkat yang berakhir hanya dalam beberapa bulan. Aktivitas ini mencakup pemilihan tempat dan penentuan kelayakan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang

menghasilkan keputusan tentang apakah pembangunan tersebut bisa dilanjutkan atau tidak. Jika keputusannya adalah melanjutkan pembangunan tersebut, maka fase ini akan menetapkan keseluruhan strategi pembangunan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tersebut. program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tadi akan terealisasi menjadi bangunan selama fase ini, yang meliputi tiga aktivitas, yaitu pembiayaan, pemasaran, dan konstruksi peta desain. Ini merupakan fase terakhir dan terpanjang dari program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tersebut.

Tidak ada biaya dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagi masyarakat. Masyarakat Kota Surabaya yang mengurus ataupun melakukan pembuatan akta kelahiran tidak akan dipungut biaya, sehingga seluruh biaya pelaksanaan pelayanan administrasi akta kelahiran dimasukkan kedalam anggaran pemerintah daerah. Hal tersebut termasuk langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan pengurusan akta kelahiran.

c. Tahap Evaluasi, meliputi :

1. Hal-Hal yang dievaluasi

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam Wahab (2012:36) dalam buku analisis kebijakan : dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara mengemukakan sejumlah tahap implementasi, salah satunya adalah tahap evaluasi pada pelaku program. Perataan sumber daya adalah meratakan frekuensi alokasi sumber daya dengan memastikan bahwa jumlah/jenis sumber daya dapat diketahui dari awal dan tersedia bila dibutuhkan. Biasanya bila jumlah sumber daya di kurangi, durasi akan bertambah, sebaiknya bila jumlah sumber daya ditambah, durasi akan berkurang.

Tujuan dari perataan sumber daya adalah untuk menjadwalkan kegiatan pada program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang disesuaikan dengan ketersediaan sumber daya dan pola penyebaran yang logis, sehingga durasi proyek tidak melampaui batas berlebihan. Variasi penyebaran sumber daya dari suatu periode ke periode lainnya diusahakan dapat tetap pada suatu batas minimum kebutuhannya, sehingga hasil yang dicapai dapat memenuhi sesuai dengan kemampuan dan ketersediaan sumber daya yang ada. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam perataan sumber daya adalah mengidentifikasi sumber daya yang terbatas

dan yang dibutuhkan untuk seluruh jumlah durasi dari suatu proyek. Ini karena alokasi sumber daya yang langka dan ketersediaannya terbatas harus di prioritaskan.

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang yang dilakukan oleh banyak aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan tersebut. Hal tersebut dilakukan agar tujuan-tujuan dari suatu kebijakan atau kebijakan-kebijakan dapat tercapai. Perataan sumber daya dimaksudkan untuk meningkatkan produktifitas, efektifitas dan efisiensi dan penggunaannya, menjaga pola penyebaran yang logis dari segi kuantitas serta menempatkan kualitas sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan diharapkan dengan durasi yang tidak berubah. Dengan demikian alokasi distribusi sumber daya yang proporsional akan memberikan keuntungan bagi program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sehingga pemanfaatan sumber dayanya terencana dengan baik dan hal ini akan mempengaruhi juga sebagai kinerja program Paket Hemat (PAHE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya secara keseluruhan.

Suatu organisasi akan berjalan terus dan semakin kompleks dari waktu ke waktu, banyaknya orang yang berbuat kesalahan dan guna mengevaluasi atas hasil kegiatan yang telah dilakukan, inilah yang membuat fungsi pengawasan semakin penting dalam setiap organisasi. Tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan evaluasi terkait sumber daya pelaksana program paket hemat atau PAHE dengan cara melakukan evaluasi kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi akta kelahiran dengan melakukan evaluasi pendidikan dan pelatihan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu dilaksanakan diskusi antar pegawai dan koordinasi yang terus-menerus dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE tersebut.

2. Waktu Evaluasi

Dalam melaksanakan suatu kegiatan tentunya harus sesuai dengan apa yang direncanakan. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh dapat lebih maksimal. Namun demikian, banyak juga orang melaksanakan suatu kegiatan tanpa perencanaan yang jelas, sehingga hasilnya pun kurang maksimal. Oleh sebab itu, Anda harus dapat membuat perencanaan dengan baik, tidak

terkecuali dalam kegiatan evaluasi. Sesuai dengan topik yang dibahas dalam modul ini, maka uraian materi berikut akan difokuskan kepada perencanaan dan pelaksanaan evaluasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, evaluasi diadakan setiap tiga bulan sekali atau dalam triwulan semester, dalam satu semester ataupun dalam momentum pertanggungjawaban dan laporan kinerja. Penentuan waktu evaluasi dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengikuti ketentuan umum yang sudah ada. Pelaksanaan evaluasi juga dapat dilakukan secara kondisional bersamaan dengan pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya.

3. Hasil Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasi informasi secara sistematis untuk menetapkan sejauh mana ketercapaian tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Untuk memperoleh informasi yang tepat dalam kegiatan evaluasi dilakukan melalui kegiatan pengukuran. Pengukuran merupakan suatu proses pemberian skor atau angka-angka terhadap suatu keadaan atau gejala berdasarkan aturan-aturan tertentu. Dengan demikian terdapat kaitan yang erat antara pengukuran

(*measurment*) dan evaluasi (*evaluation*) kegiatan pengukuran merupakan dasar dalam kegiatan evaluasi.

Evaluasi adalah proses mendeskripsikan, mengumpulkan dan menyajikan suatu informasi yang bermanfaat untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Evaluasi pembelajaran merupakan evaluasi dalam bidang pembelajaran. Tujuan evaluasi pembelajaran adalah untuk menghimpun informasi yang dijadikan dasar untuk mengetahui taraf kemajuan, perkembangan, dan pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Evaluasi mencakup kegiatan pengukuran dan penilaian. Bila ditinjau dari sasarannya, evaluasi dapat dibedakan atas evaluasi konteks, *input*, proses, hasil dan *outcome*. Proses evaluasi dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, pengolahan hasil dan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, hasil dari evaluasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan program paket hemat atau PAHE untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah laporan kinerja dan perbaikan. Laporan kinerja berbentuk dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE. Selain itu, perbaikan-perbaikan yang dilakukan juga

tertulis dalam laporan kinerja yang berfungsi untuk melaksanakan program kedepan agar menjadi lebih baik.

4. Metode Evaluasi

Implementasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan penetapan waktu dan pengawasan, sedangkan menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2012:37), yaitu mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu kebijakan diberlakukan atau dirumuskan. Pengawasan semakin diperlukan di dalam setiap kegiatan organisasi mengingat adanya faktor-faktor perubahan lingkungan organisasi. Berbagai perubahan yang terjadi terus menerus semakin inovatifnya pesaing menjadikan pengawasan penting untuk mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada kelangsungan hidup organisasi.

Peningkatan kompleksitas organisasi, semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati, mengingat semakin banyaknya kegiatan dan fungsi-fungsi yang terlibat di dalamnya. Kesalahan-kesalahan, karena banyaknya kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh bawahan, menyebabkan atasan perlu melakukan pengawasan yang memungkinkan pendeteksian kesalahan sebelum menjadi kritis. Kebutuhan pendelegasian wewenang untuk menjamin apakah tugas dan wewenang tugas dan wewenang yang tela didelegasikan

dilaksanakan dengan baik, perlu diimplementasikan sistem pengawasan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Di dalam suatu organisasi terdapat tipe-tipe pengawasan yang digunakan, seperti pengawasan Pendahuluan (*preliminary control*), Pengawasan pada saat kerja berlangsung (*cocurrent control*), Pengawasan *Feed Back* (*feed back control*).

Dalam proses pengawasan juga diperlukan tahap-tahap pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tahap-tahap pengawasan tersebut terdiri dari beberapa macam, yaitu Tahap Penetapan Standar, Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Tahap Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan dan Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi. Suatu Organisasi juga memiliki perancangan proses pengawasan, yang berguna untuk merencanakan secara sistematis dan terstruktur agar proses pengawasan berjalan sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau direncanakan.

Untuk menjalankan proses pengawasan tersebut dibutuhkan alat bantu manajerial dikarenakan jika terjadi kesalahan dalam suatu proses dapat langsung diperbaiki. Selain itu, pada alat-alat bantu pengawasan ini dapat menunjang terwujudnya proses pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan. Pengawasan juga meliputi bidang-bidang pengawasan yang menunjang keberhasilan dari suatu tujuan organisasi.

Pengawasan yang terjadi sebelum kerja dilakukan. Pengawasan Pendahuluan menghilangkan penyimpangan penting pada kerja yang diinginkan yang dihasilkan sebelum penyimpangan tersebut terjadi. Pengawasan Pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Memusatkan perhatian pada masalah mencegah timbulnya deviasi-deviasi pada kualitas serta kuantitas sumber-sumber daya yang digunakan pada organisasi-organisasi. Sumber-sumber daya ini harus memenuhi syarat-syarat pekerjaan yang ditetapkan oleh struktur organisasi yang bersangkutan.

Pengawasan program dilaksanakan setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan evaluasi pada setiap tahap dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan

administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi pada pengurusan akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan program paket hemat atau PAHE secara intensif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan pengawasan pada saat program paket hemat dilaksanakan, sehingga pengawasan berlangsung setiap ada pelaksanaan pelayanan administrasi pada pengurusan akta kelahiran di Kota Surabaya.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

a. Faktor Pendukung

1. Adanya Landasan Hukum yang Jelas

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan akta kelahiran pada program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya karena didukung oleh beberapa hal seperti adanya dasar hukum yang jelas yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Sehingga akan memudahkan pelaksanaannya. Dengan adanya Perundang-undangan di atas maka dapat diketahui bahwa program paket hemat atau PAHE legalitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam hal ini sesuai dengan komponen standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 21 tentang pelayanan publik poin pertama yaitu dasar hukum, yang menyebutkan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Dengan adanya landasan hukum yang jelas, maka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan akta kelahiran pada program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini dapat berjalan dengan baik. Selain itu dengan adanya Perundang-undangan di atas maka dapat diketahui bahwa program paket hemat atau PAHE legalitasnya dapat di pertanggungjawabkan dan juga dengan adanya landasan hukum yang menaungi program paket hemat atau PAHE, arah dan tujuannya semakin jelas dan terarah, maka proses pelaksanaan sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan akta kelahiran pada program

paket hemat atau PAHE ini pun bisa berjalan sesuai yang diharapkan.

2. Sarana dan Prasarana

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

Kesemua fasilitas dan sarana prasarana seperti yang telah dijabarkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan lima dimensi kualitas pelayanan telah dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepengurusan akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang ada telah sesuai dengan standar mutu pelayanan. Sarana fisik perkantoran

berupa gedung yang layak, nyaman bertingkat 5 dan telah tersedianya pendingin ruangan membuat pemohon/masyarakat merasa puas dan nyaman, telah menggunakan sistem komputerisasi dalam pengelolaan data informasi maupun pelayanan administrasi kependudukannya, tempat informasi pun sudah tersedia dengan fasilitas komputer, meja kerja dan layanan internet.

Selain itu untuk menunjang kenyamanan pemohon dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mempunyai aplikasi E-Lampid untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan perijinan catatan sipil secara *online* kepada masyarakat Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga telah memahami keluhan-keluhan pemohon dan masyarakat Kota Surabaya dengan menyediakan alat bantu berupa E-Kios yang sangat mudah digunakan dan untuk mendukung dalam proses layanan jika terkendala mengenai jaringan dikalangan masyarakat yang memohon layanan perijinan catatan sipil yaitu berupa alat bantu seperti komputer di dalam kantor pelayanan.

b. Faktor Penghambat

1. Kurang Koordinasi antar Aktor-Aktor Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Sebuah Koordinasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu pelayanan administrasi kependudukan. Dengan terjalannya suatu koordinasi yang baik dengan antar aktor-aktor yang menjalani proses pelayanan akan mendukung meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pelaksana teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil ini tidak berjalan dengan baik.

Terhambatnya koordinasi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait seperti kelurahan, kecamatan maupun Ketua RT/RW membuat peneliti dalam hal ini menemukan permasalahan yang sangat vital dalam melakukan koordinasi dengan para aktor-aktor pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu, kesalahan data dari awal di pendataan penduduk dari kecamatan. Sehingga banyak terjadinya kesalahan-kesalahan data penduduk yang tidak sesuai dengan identitas asli penduduk tersebut, karena disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh petugas kecamatan dalam pengentrian data kependudukan akibat kurangnya ketelitian dari petugas. Sehingga banyak terjadi *complain* dari masyarakat karena kesalahan cetak data kependudukan, faktor ini lah yang menjadikan

penghambat proses pelayanan. Jadi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE dalam pembagian pekerjaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan aktor-aktor yang terkait masih belum efektif sehingga terlihat adanya tumpang tindih dalam melaksanakan tugas.

2. Kesadaran Masyarakat

Dalam melakukan penelitian, peneliti menemui permasalahan dalam perijinan layanan kependudukan yaitu, kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian kependudukan, seperti kelahiran, kematian, pindah dan datang penduduk. Selain itu kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya fungsi pengelolaan administrasi kependudukan lewat jaringan komputer. Hal ini bisa disebabkan karena masyarakat juga kurang mengetahui tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan program paket hemat atau PAHE akan berhasil jika antara masyarakat dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terjalin komunikasi dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan sosialisasi mengenai pengelolaan administrasi kependudukan. Namun pada

kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

Kurangnya kesadaran dari masyarakat tersebut bisa menjadi batu sandungan bagi dinas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas di bidang kependudukan. Untuk mencapai layanan yang berkualitas dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk melengkapi semua persyaratan yang ada dan melaporkan setiap peristiwa kependudukan. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang asas-asas pelayanan publik *point* keenam (partisipatif) yang menyebutkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah penting, yang harus diimbangi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi :

a. Tahap Perencanaan, meliputi :

1. Penetapan Tujuan

Penetapan program paket hemat atau PAHE berlandaskan pada beberapa regulasi, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri. Penetapan tujuan pelaksanaan pelayanan administrasi dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing Aparatur Sipil Negara (ASN).

2. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Sarana serta Prasarana yang mendukung sudah cukup memadai. Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah mempunyai kompetensi yang cukup untuk melaksanakan sistem *online* yang digunakan dalam program

paket hemat atau PAHE. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup mendukung seluruh aktivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

b. Tahap Pelaksanaan, meliputi :

1. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan akta kelahiran. Masyarakat dapat mengajukan pengurusan maupun pembuatan akta kelahiran kapan saja pada hari dan jam kerja sesuai dengan kebutuhan dikarenakan jadwal pelaksanaan yang bersifat kondisional. Selain itu, pengurusan akta kelahiran sangatlah mudah, sehingga tidak memerlukan jadwal pelaksanaan khusus.

2. Pelaksana Program

Pelaksana program paket hemat atau PAHE melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Aparatur Sipil Negara (ASN) membantu kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, khususnya pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan faktor utama dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran, sehingga

Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan tugasnya dengan maksimal, meskipun ada beberapa kendala teknis yang masih terjadi dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Kota Surabaya.

3. Biaya Pelaksanaan

Tidak ada biaya dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagi masyarakat. Masyarakat Kota Surabaya yang mengurus ataupun melakukan pembuatan akta kelahiran tidak akan dipungut biaya, sehingga seluruh biaya pelaksanaan pelayanan administrasi akta kelahiran dimasukkan kedalam anggaran pemerintah daerah.

c. Tahap Evaluasi, meliputi :

1. Hal-Hal yang dievaluasi

Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pekerja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melaksanakan evaluasi terkait sumber daya pelaksana program paket hemat atau PAHE dengan cara melakukan evaluasi kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi akta kelahiran dengan melakukan evaluasi pendidikan dan pelatihan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

2. Waktu Evaluasi

Evaluasi diadakan setiap tiga bulan sekali atau dalam triwulan semester, dalam satu semester ataupun dalam momentum pertanggungjawaban dan laporan kinerja. Penentuan waktu evaluasi dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengikuti ketentuan umum yang sudah ada. Pelaksanaan evaluasi juga dapat dilakukan secara kondisional bersamaan dengan pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya.

3. Hasil Evaluasi

Evaluasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan program paket hemat atau PAHE untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah laporan kinerja dan perbaikan. Laporan kinerja berbentuk dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program paket hemat atau PAHE. Selain itu, perbaikan-perbaikan yang dilakukan juga tertulis dalam laporan kinerja yang berfungsi untuk melaksanakan program kedepan agar menjadi lebih baik.

4. Metode Evaluasi

Metode Evaluasi berupa pengawasan program secara intensif yang dilaksanakan setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan evaluasi pada setiap tahap dalam pelaksanaan program paket hemat atau PAHE dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi pada pengurusan akta kelahiran.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat, meliputi :

a. Faktor Pendukung

1. Adanya Landasan Hukum yang Jelas

Adanya landasan hukum tersebut maka diharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program paket hemat atau PAHE dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Sarana dan Prasarana

Fasilitas dan sarana untuk menunjang kenyamanan pemohon dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu adanya aplikasi yang berbasis web <http://lampid.surabaya.go.id/> yang bisa diakses oleh masyarakat Kota Surabaya untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya.

Masyarakat bisa melakukan akses dengan dukungan jaringan internet.

b. Faktor Penghambat

1. Kurang Koordinasi antar Aktor-Aktor Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Koordinasi antar aktor bisa menjadi penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan administrasi kependudukan yaitu pengurusan akta kelahiran dengan program paket hemat atau PAHE, ketika proses penyampaian informasi yang diberikan tidak jelas dari atasan kepada bawahan atau bisa juga dari petugas dinas yang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan prosedural pelayanan dan informasi kelengkapan persyaratan pelayanan.

2. Kesadaran Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program paket hemat atau PAHE akan berhasil jika antara masyarakat dan pihak penyelenggara pelayanan ataupun aparat pembuatan kebijakan terjalin komunikasi dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan berkembangnya pengetahuan dan semakin terbukanya informasi yang dimiliki masyarakat seharusnya dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya

administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi masih rendah.

B. Saran

1. Saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

- a. Komunikasikan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ditunjang juga oleh Sumber Daya Manusia (SDM), maka diperlukan pemilihan aparatur dengan klasifikasi pendidikan yang cukup tinggi. Pelatihan berkomunikasi yang baik dan benar serta sebaiknya diadakan pendidikan dan pelatihan kepada staf yang menjadi operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berada di Kantor Kecamatan, karena masih belum menguasai teknik komputer secara baik sehingga pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- b. Media yang mengaplikasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan lebih diperbanyak atau lebih diperbaharui baik dari segi *hardware* maupun *software* agar proses komunikasi pun berjalan lebih efektif dan efisien serta perlu ada penekanan lebih komunikasi media.

- c. Memperbaiki kinerja pelayanan dengan memaksimalkan fungsi evaluasi dan pengawasan terhadap standar pelayanan dan sumber daya aparatur.
- d. Penyediaan layanan khusus untuk menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat diatasi dengan telah mendapat penjelasan dari petugas layanan dengan baik dan ramah, serta melaksanakan sosialisasi aktif kepada masyarakat secara keseluruhan.

2. Saran bagi Masyarakat Kota Surabaya

Lebih aktif mengikuti sosialisasi tentang pelayanan administrasi, baik yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun yang diadakan oleh aparatur kelurahan maupun kecamatan di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. 2012. *Analisis Kebijakan : dari formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Andersen, E. James. 1997. *Public Policy-Making, Third Edition*. New York: Holt Rinchart Winston
- bps.go.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- detiksurabaya.com diakses pada tanggal 14 April 2017
- dispendukcapilsurabaya.go.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- dukcapil.kemendagri.go.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Indonesia.go.id, diakses pada tanggal 23 Agustus 2017
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kemendagri.go.id, diakses pada tanggal 23 Agustus 2017
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- liputan6.com diakses pada tanggal 20 Mei 2017

- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Pasal 261 Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- radarsurabaya.jawapos.com diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Suwondo, Tirta. 2001. *Analisis Pelayanan Publik : Pelayanan Umum dan Pelayanan langsung kepada Masyarakat*. Yogyakarta : Hanindita Graha Widia
- Suyono, 2001. *Pelayanan Publik*, dalam Buletin Pusat Perbukuan, Vol.5
- surabaya.go.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- surabaya.tribunnews.com diakses pada tanggal 20 Mei 2017
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perbaruan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service)

PEDOMAN WAWANCARA

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

1. Bagaimanakah penetapan tujuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Bagaimanakah SDM dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
3. Bagaimanakah sarana dan prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
4. Bagaimanakah jadwal pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
5. Siapa sajakah yang menjadi pelaksana dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
6. Berapakah biaya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

7. Dimanakah tempat pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
8. Kapan sajakah waktu pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
9. Bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
10. Siapa sajakah yang berperan melakukan evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
11. Bagaimanakah evaluasi sistem pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
12. Bagaimanakah pengawasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
13. Siapa sajakah yang melakukan pengawasan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

14. Apa sajakah faktor pendukung dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
15. Apa sajakah faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

PEDOMAN WAWANCARA

Masyarakat Kota Surabaya

1. Bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
3. Bagaimanakah pelayanan aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
4. Bagaimanakah sarana dan prasarana dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
5. Bagaimanakah jadwal pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
6. Bagaimanakah biaya pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

7. Dimanakah tempat pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
8. Apakah masyarakat puas dan nyaman dengan tempat pelaksanaan yang dipilih?
9. Bagaimanakah waktu pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
10. Apa sajakah harapan masyarakat terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?