

KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

NABIELLA EVANDA

0710313027



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2012**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Disusun oleh : Nabiella Evanda Khurry Masmala

NIM : 0710313027

Fakultas : Ilmu Administrasi

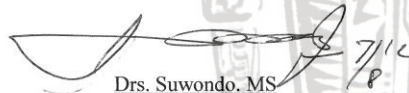
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, Agustus 2012

Komisi Pembimbing,

Ketua

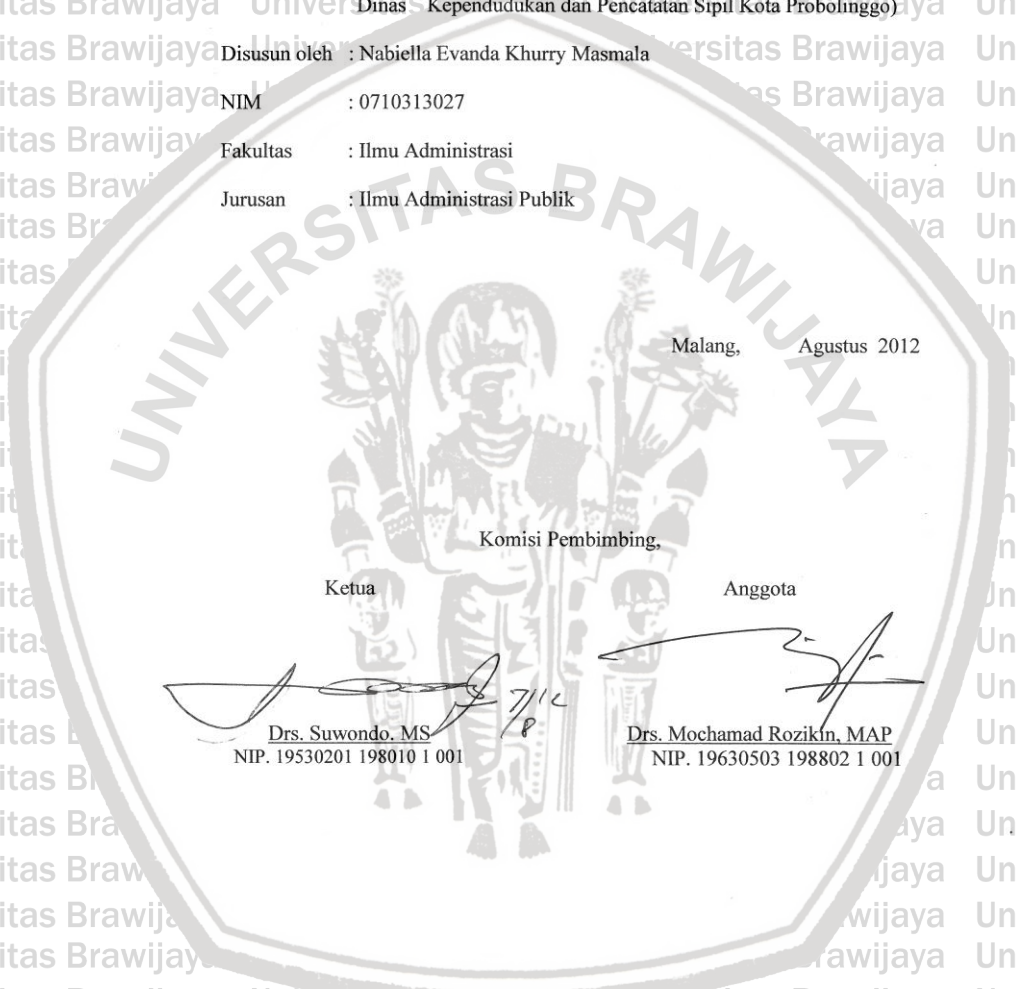
Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001



Drs. Mochamad Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001



TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 13 November 2012

Jam : 08.00 WIB

Skripsi atas nama : Nabiella Evanda Khurry Masmala

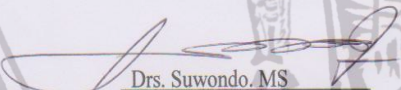
Judul : Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Probolinggo)

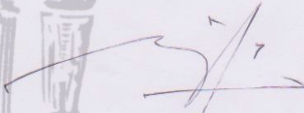
Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001


Drs. Mochamad Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota

Anggota


Dr. Hermawan, S.IP, M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001


Dr. H. Imam Hardjanto, MAP
NIP. 19460619 197412 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila terdapat di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, Agustus 2012

Nabiella Eyanda

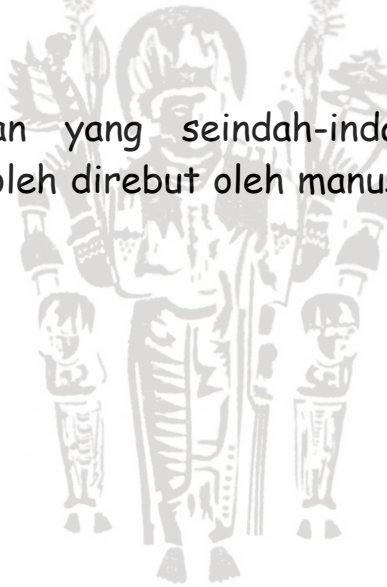
0710313027

Motto

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (*Aristoteles*)

Belajar tanpa berpikir tidak ada gunanya, sedangkan berpikir tanpa belajar adalah berbahaya.

Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri
(*Ibu Kartini*)



RINGKASAN

NABIELLA EVANDA KHURRY MASMALA, 2012, **Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)**, Komisi Pembimbing, Ketua: Drs. Suwondo, MS, Anggota: Drs. Mochamad Rozikin, MAP.

Masalah utama yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini adalah masalah Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan. Hal ini dilatarbelakangi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang masih menjadi persoalan yang perlu perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Kedudukan organisasi publik atau pemerintah sebagai wadah memberikan layanan publik dituntut lebih mampu mempertahankan eksistensinya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data dan informasi dilakukan metode wawancara dan Observasi. Fokus penelitiannya adalah Kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang meliputi: mekanisme pelayanan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, selain itu juga untuk mengetahui faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

Penelitian ini menghasilkan: kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sesuai dengan Perda Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Di dalam mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan terdiri dari beberapa parameter yaitu, diantaranya : 1. Mekanisme pelayanan; 2. Prosedur pelayanan; 3. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan; 4. Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan; 5. Akurasi produk pelayanan sedangkan faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan terdiri dari : 1. Kedisiplinan; 2. Kemampuan petugas pelayanan; 3. Kesopanan dan keramahan; 4. Kenyamanan lingkungan.

Secara keseluruhan kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah dapat dikatakan telah memenuhi kriteria. Dikatakan memenuhi kriteria karena sudah mencakup beberapa parameter yang telah dijelaskan diatas. Minimnya keluhan masyarakat pemohon dalam mengurus produk pelayanan juga merupakan salah satu faktor keberhasilan Dispendukcapil Kota Probolinggo dalam memberikan serta menyelenggarakan pelayanan kependudukan. Selain itu, Dispendukcapil Kota Probolinggo juga diharapkan senantiasa memberikan penyuluhan-penyuluhan, mengadakan diklat, dan melakukan pembinaan mental supaya pelayanan yang diberikan bisa maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Pelayanan Kependudukan

SUMMARY

NABIELLA EVANDA KHURRY MASMALA, 2012, **Quality of Service Population (Studies on Population and Civil Registration Offices Probolinggo City)**, Supervising Comitte, Supervisor: Drs. Suwondo, MS, CO-supervisor: Drs. Mochamad Rozikin, MAP.

The main problem, which was the subject of this thesis as a problem of Quality of Service Population. it is stimulated in furtherance of the public service is still an issue that needs attention and a comprehensive settlement. The position of public or governmental organization as a forum for providing public services demanded better able to maintain its existence in order to meet the needs of the community. Community satisfaction in receiving public services to provide quality services.

In this research the use of descriptive research with qualitative approach. The focus of research is the quality of service delivery residence which includes: mechanisms of service, procedure services, timeliness of completion of service, the cost involved in service delivery, while also supporting the creation of factors to determine the quality of the service population.

This research resulted in: the quality of the service population in the Department of Population and Civil Probolinggo Probolinggo in accordance with Regulation No. 3 of 2010 on the Implementation of Population Administration. In measuring the quality of the service population is comprised of several parameters, including: 1. Mechanism of service; 2. Service procedures; 3. Timeliness of completion of service; 4. Costs required in the provision of services; 5. The accuracy of product of service while the factors supporting the creation of quality of service consists of: 1. Discipline; 2. The ability of service personnel; 3. Courtesy and hospitality; 4. Environmental comfort.

Overall quality of the service population in Probolinggo Dispendukcapil can already be said to have met the criteria. Said to meet the criteria because it includes some of the parameters described above. Applicant's lack of public complaints in the care of the service product is also one of the success factors Dispendukcapil Probolinggo in providing and organizing the service population.

The others, Dispendukcapil Probolinggo wish to give illuminations, to held diclat, so service of population can be maximize.

Keywords: Quality of Service , Service of Population

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa belajarnya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelas Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibuku tersayang beserta adik-adikku yang baik hati, serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa mendoakan kemudahan dan memberikan dukungannya baik berupa moral maupun material.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Suwondo, MS selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Mochamad Rozikin, MAP selaku pembimbing II yang telah sabar meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan, dan menasehati penulis.
5. Bapak Drs. Zainullah, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Bapak Heru Subagio, S.sos, MM, Ibu Hanafiah, SH, MH, Ibu Sri Hartatik, Bapak Sugeng Widiartanto, dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

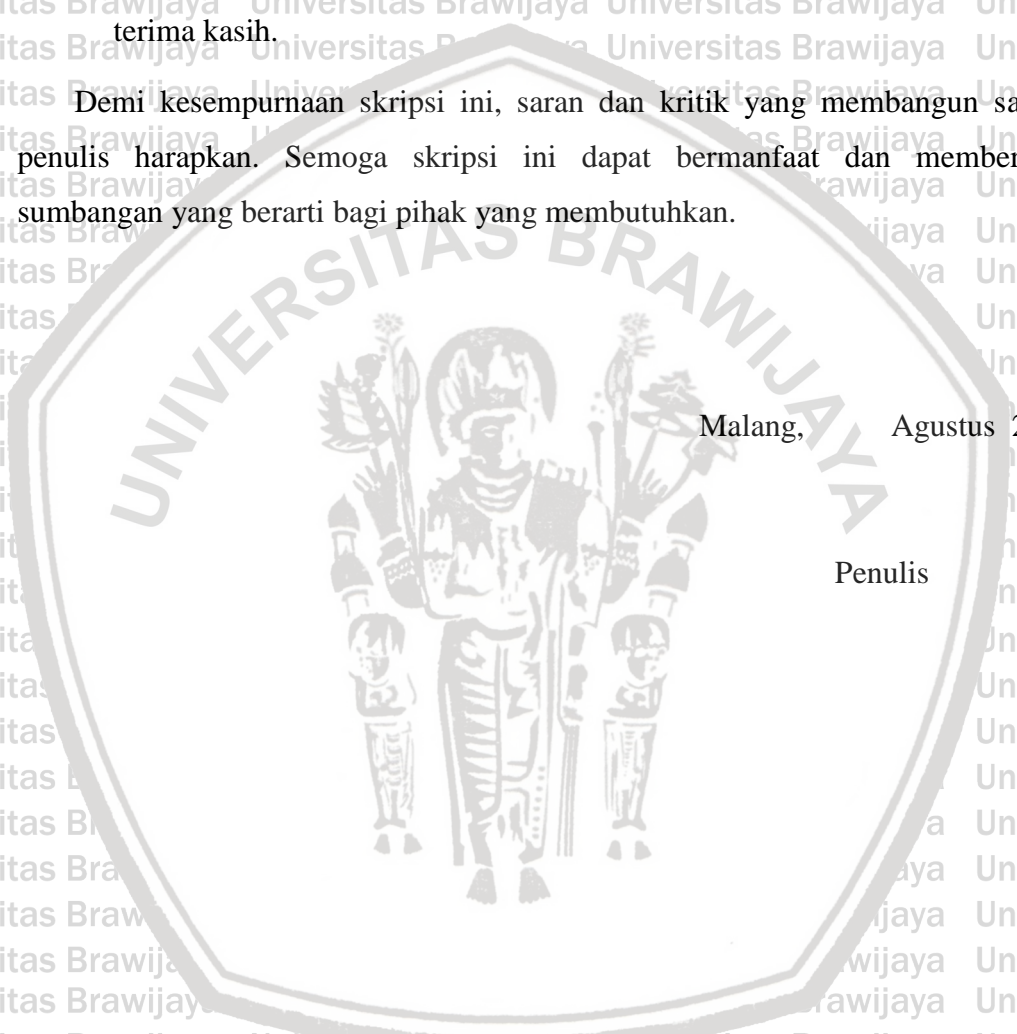
Probolinggo yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Agustus 2012

Penulis



DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

MOTTO

RINGKASAN

SUMMARY

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang..... 1
- B. Rumusan Masalah..... 6
- C. Tujuan Penelitian..... 7
- D. Kontribusi penelitian..... 7
- E. Sistematika penelitian..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Good Governance

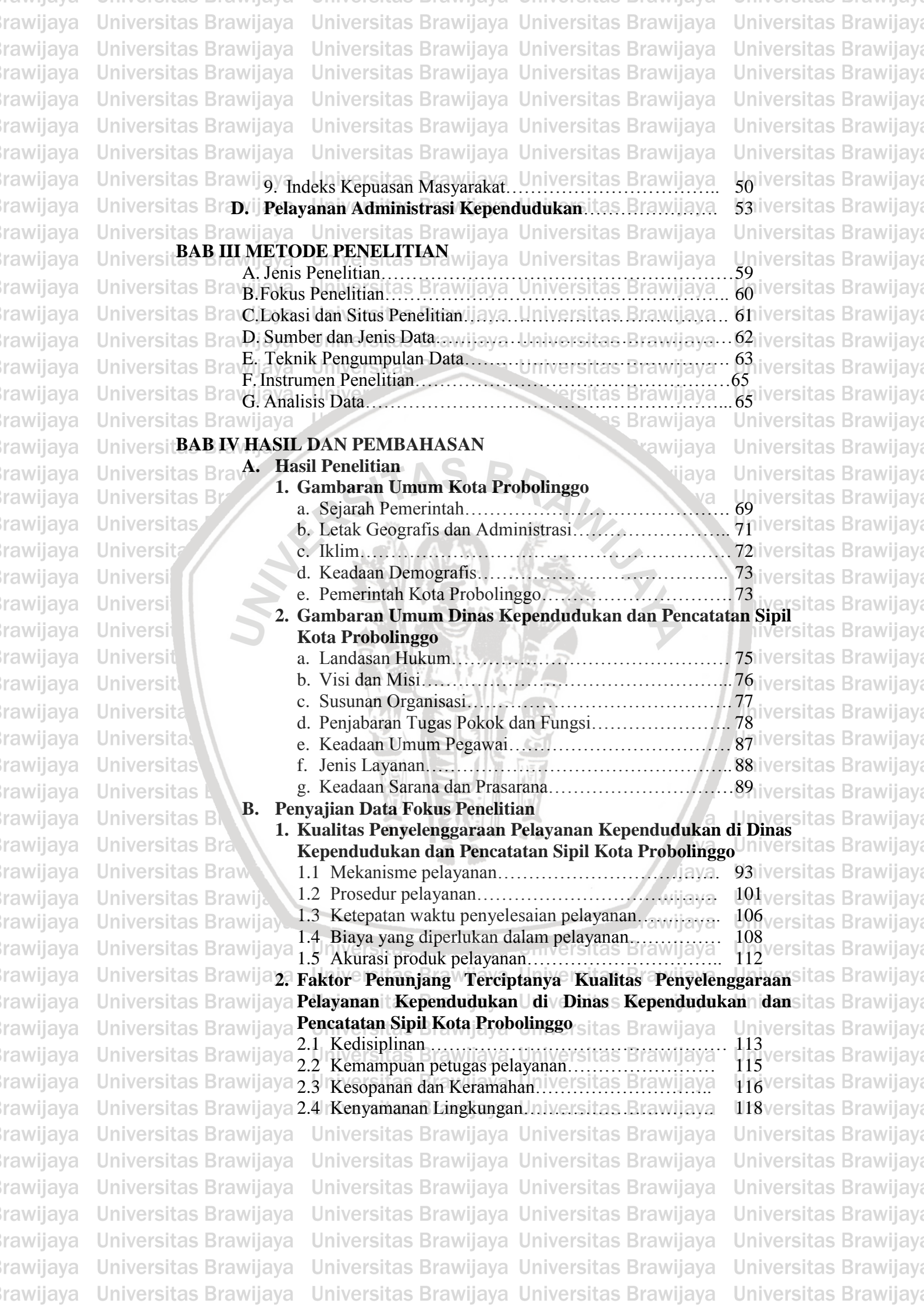
- 1. Administrasi Publik
 - a. Definisi Administrasi Publik..... 10
 - b. Fungsi Administrasi Publik..... 11
 - c. Paradigma Administrasi Publik..... 13
- 2. Good Governance
 - a. Konsep Good Governance..... 21
 - b. Prinsip Good Governance..... 25

B. Pemerintah Daerah

- 1. Perangkat Daerah..... 32
- 2. Dinas Daerah..... 33
- 3. Bagian Pokok Pembentuk Struktur dan Fungsi Institusi/ Organisasi Pemerintah Daerah 34

C. Pelayanan Publik

- 1. Pengertian Pelayanan Publik..... 36
- 2. Prinsip Pelayanan Publik..... 38
- 3. Kualitas Pelayanan Publik..... 41
- 4. Bentuk Pelayanan Publik..... 44
- 5. Pelayanan Prima..... 45
- 6. Standart Pelayanan Publik..... 47
- 7. Manajemen Pelayanan Publik..... 48
- 8. Kepuasan Pelanggan..... 49



9. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	50
------------------------------------	----

D. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	53
--	-----------

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	59
--------------------------	----

B. Fokus Penelitian.....	60
--------------------------	----

C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	61
-------------------------------------	----

D. Sumber dan Jenis Data.....	62
-------------------------------	----

E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
---------------------------------	----

F. Instrumen Penelitian.....	65
------------------------------	----

G. Analisis Data.....	65
-----------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

a. Sejarah Pemerintah.....	69
----------------------------	----

b. Letak Geografis dan Administrasi.....	71
--	----

c. Iklim.....	72
---------------	----

d. Keadaan Demografis.....	73
----------------------------	----

e. Pemerintah Kota Probolinggo.....	73
-------------------------------------	----

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Probolinggo

a. Landasan Hukum.....	75
------------------------	----

b. Visi dan Misi.....	76
-----------------------	----

c. Susunan Organisasi.....	77
----------------------------	----

d. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi.....	78
---	----

e. Keadaan Umum Pegawai.....	87
------------------------------	----

f. Jenis Layanan.....	88
-----------------------	----

g. Keadaan Sarana dan Prasarana.....	89
--------------------------------------	----

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

1.1 Mekanisme pelayanan.....	93
------------------------------	----

1.2 Prosedur pelayanan.....	101
-----------------------------	-----

1.3 Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.....	106
---	-----

1.4 Biaya yang diperlukan dalam pelayanan.....	108
--	-----

1.5 Akurasi produk pelayanan.....	112
-----------------------------------	-----

2. Faktor Penunjang Terciptanya Kualitas Penyelenggaraan

Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

2.1 Kedisiplinan.....	113
-----------------------	-----

2.2 Kemampuan petugas pelayanan.....	115
--------------------------------------	-----

2.3 Kesopanan dan Keramahan.....	116
----------------------------------	-----

2.4 Kenyamanan Lingkungan.....	118
--------------------------------	-----

C. Analisa dan Interpretasi Data

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

1.1 Mekanisme pelayanan.....	120
1.2 Prosedur pelayanan.....	122
1.3 Ketepatan waktu pelayanan.....	128
1.4 Biaya yang diperlukan dalam pelayanan.....	130
1.5 Akurasi produk pelayanan.....	132

2. Faktor Penunjang Terciptanya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

2.1 Kedisiplinan.....	133
2.2 Kemampuan petugas pelayanan.....	135
2.3 Kesopanan dan Keramahan.....	136
2.4 Kenyamanan Lingkungan.....	138

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	140
B. Saran.....	142

DAFTAR PUSTAKA

143



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Bagian Pokok Organisasi Pemerintahan Daerah	34



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1	Bagian Pokok Pembentuk Struktur dan Fungsi Strategi Apex	34
2	Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman	68
3	Alur Pelayanan KTP dan KK	97
4	Alur Pelayanan KTP dan KK di Dispendukcapil Kota Probolinggo	99
5	Alur Pelayanan Akta Kelahiran	100



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo	148
2	Struktur Organisasi Pemerintah Kota Probolinggo	149



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi yang terjadi di Indonesia telah membawa banyak perubahan. Salah satu perubahan yang signifikan terjadi pada sistem pemerintahan Indonesia.

Sistem pemerintahan yang diterapkan sekarang lebih bersifat demokratis yaitu dengan diterapkannya otonomi yang sektor-sektornya berdasarkan asas desentralisasi maupun dekonsentrasi. Reformasi mengandung tanggung jawab untuk menggulirkan proses demokratisasi dan desentralisasi kehidupan berbangsa dan bernegara Indonesia sampai tingkat desa. Oleh karena itu, setiap warga negara yang berjiwa reformis wajib ambil bagian dalam upaya mensukseskan proses demokratisasi.

Reformasi untuk demokratisasi dan desentralisasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dimulai dengan berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui Undang-Undang tersebut, daerah dan desa mendapatkan kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri serta mengelola potensi sumber daya setempat, kemudian disertai dengan perimbangan keuangan antara pusat dan daerah.

Otonomi Daerah mendorong pemerintah daerah agar mampu menyelenggarakan pemerintahan daerahnya masing-masing. Melaksanakan penyerahan sebagian wewenang, tugas, serta kekuasaan dari pemerintah pusat.

Adanya penyerahan sebagian wewenang tersebut untuk meningkatkan profesionalisme dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, hal itu juga dimaksudkan untuk menghindari adanya kesimpangsiuran dan penumpukan (*over lapping*) beban tugas yang harus diselesaikan.

Adanya otonomi daerah merupakan upaya dari *good governance* yang berjalan di Indonesia. Secara umum ada beberapa karakteristik yang melekat dalam praktek *good governance*. Pertama, praktek *good governance* harus memberi ruang kepada pihak diluar pemerintah untuk berperan secara optimal sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara mereka. Kedua, dalam praktek *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah maupun swasta dapat lebih efektif bekerja dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. Ketiga, praktek *good governance* adalah praktek pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu praktek pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.

Menerapkan praktek *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi pilihan strategis dalam menerapkan *good governance*.

Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dimana

berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara lebih mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua pihak, pemerintah mewakili negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, yang semuanya memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. (<http://www.governance-indonesia.com>).

Masalah pelayanan publik selalu menjadi isu yang hangat, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Banyak masyarakat yang mengeluh jeleknya pelayanan yang mereka terima dari berbagai instansi pemerintah. Pada umumnya masyarakat mengeluhkan waktu penyelesaian pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, biaya pelayanan yang tidak standart, serta sikap pegawai yang kurang ramah. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. (Suprijadi, 2004).

Masyarakat menginginkan kecepatan, ketepatan serta kewajaran dalam proses pelayanan. Masyarakat mendambakan sebuah pelayanan yang baik dan memuaskan yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan yang wajar serta mendapat perlakuan yang sama dan adanya keterbukaan dalam proses pelayanan (A.S Moenir, 2001, h.41 – 45).

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam rangka melayani masyarakat, yang meliputi tugas dan fungsi mendaftarkan dan menertibkan KTP, Kartu Keluarga (KK), serta akta catatan sipil maupun pencatatan perpindahan penduduk (mutasi). Namun proses pembuatan KTP, KK, dan keterangan tempat tinggal di Kota Probolinggo mulai tahun 2011 tidak lagi menjadi kewenangan Kecamatan, melainkan menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Perubahan ini merupakan upaya untuk menertibkan sistem informasi administrasi kependudukan. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) sebagai institusi yang khusus berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 ini bertugas untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang dapat dikatakan sebagai terobosan baru dalam manajemen pemerintahan di daerah berupa peningkatan kualitas pelayanan umum. (www.google.com, diakses pada 09 Maret 2011).

Peralihan pelayanan dari Kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini berdasarkan Perda Kota Probolinggo No. 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peralihan pelayanan ini tentunya akan mempengaruhi kualitas kerja dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penerbitan dan penandatanganan nantinya diharapkan lebih cepat dari yang ada di Kecamatan sebelumnya. Selain itu juga fungsi pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT)

justru dapat diartikan sebagai penambahan rantai birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Untuk menghindari kesan negatif tersebut, maka Unit Pelayanan Terpadu (UPT) harus dapat bekerja secara professional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula. Oleh karena itu untuk peralihan tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kini terus berbenah untuk menyiapkan sarana dan prasarana dalam menyambut perubahan sistem itu. (www.Blogspot.com, diakses pada 09 maret 2011).

Dinas ini terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2008 dan sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 24 tahun 2008 yang menjelaskan bahwa perangkat daerah yang membantu bupati / walikota kepala daerah selaku wakil pemerintah pusat dalam rangka pelaksanaan catatan sipil di daerah dan hanya satu-satunya pelaksana utama yang mengurus urusan catatan sipil.

Sebagai lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan jasa bagi masyarakat, maka kualitas merupakan hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo selama ini telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari visi dan misi yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan yang akuntabel. Namun pada kenyataannya masih saja ada masyarakat yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan sangat lambat dan berbelit-belit.

Beberapa masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil mengeluhkan pelayanan yang telah diberikan terutama mengenai biaya yang mahal, waktu pengerjaan yang lama, proses yang berbelit-belit, selalu ada kesalahan, aparat yang tidak ramah dan sebagainya. Permasalahan nyata yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah terdapat beberapa orang yang diminta uang tambahan yang berkisar Rp 25.000,- sampai dengan Rp 100.000,- apabila ingin mendapatkan pelayanan KTP selesai dalam waktu beberapa menit. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada masyarakat pengguna jasa pelayanan KTP di Dispendukcapil Kota Probolinggo.

Terselenggaranya proses pelayanan yang baik dan lancar ditentukan oleh seluruh elemen dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu sendiri. Pegawai Dispendukcapil dengan didukung fasilitas yang tersedia harus mampu berperan optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut. Selain itu masyarakat selaku penerima pelayanan harus turut mendukung kelancaran proses pelayanan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo masih kurang efektif dan efisien terutama dalam proses pemberian pelayanannya.

Karena banyaknya masyarakat di Kota Probolinggo yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan surat-surat kependudukan, seperti : KTP, KK, Akta

Lahir, dan sebagainya, maka peneliti berminat untuk mengamati lebih dalam mengenai hal tersebut dengan mengambil judul penelitian:

**“KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo)”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, berdasarkan uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo?
2. Apa sajakah faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka mengetahui pelaksanaan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan kependudukan dan nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Manfaat Akademis

- a. Sebagai pengembangan keilmuan khususnya Administrasi Publik yang berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan.
- b. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini yaitu tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan evaluasi dan bahan pertimbangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
- b. Memberikan gambaran tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi, yaitu tentang : administrasi publik, good governance, pelayanan publik, pemerintah daerah serta pelayanan administrasi kependudukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan yang meliputi : Jenis Penelitian, Fokus penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang Penyajian Data mengenai gambaran umum Lokasi dan Situs Penelitian, Penyajian Data, serta Analisa / Interpretasi Data yang diperoleh selama penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti memberikan kesimpulan terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan serta mengajukan saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang bersangkutan yaitu para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo untuk menentukan langkah selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Good Governance

1. Administrasi Publik

a. Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik atau dulu dikenal administrasi negara pada dasarnya adalah sebuah bentuk kerjasama administratif yang dikerjakan oleh 2 orang atau lebih demi mencapai tujuan bersama. Banyak definisi tentang administrasi publik yang diungkapkan oleh para ahli, beberapa ahli memberikan batasan-batasan tentang pengertian administrasi publik. Dwight Waldo dalam Syafi'ie (2003, h.32 – 33) menjelaskan bahwa :

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

Administrasi negara mengacu pada state (pemerintah), sedangkan administrasi publik mengacu pada stakeholder, dimana stakeholder tersebut adalah pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Administrasi publik adalah sebuah disiplin ilmu yang terutama mengkaji cara-cara untuk mengimplementasikan nilai-nilai politik.

Menurut Chandler dan Plano (1988 : 29), administrasi publik adalah :

“Suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan , mengimplementasikan , dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Selain itu, administrasi publik juga merupakan seni dan ilmu yang ditujukan ntuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya .”

Nigro & Nigro (1988) menguraikan definisi administrasi publik sebagai berikut:

- a. Usaha kerjasama kelompok di dalam suatu organisasi public;
- b. Mencakup tiga buah lembaga/ badan: Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif serta interrelasi antara ketiganya;
- c. Mempunyai peran yang sangat penting dalam merumuskan kebijaksanaan publik dan oleh karenanya merupakan bagian dari proses politik;
- d. Mempunyai perbedaan yang sangat jelas dengan administrasi privat;
- e. Mempunyai keterkaitan yang erat dengan berbagai macam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

b. Fungsi Administrasi Publik

Fungsi administrasi publik dalam hal ini yaitu yang dilakukan oleh pemerintah menurut Rasyid (1997) dalam Anwar (2003, h. 124) dikelompokkan dalam tiga hal :

1. Pelayanan masyarakat (*public service*), yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Sedangkan tugas pemerintahan dalam bidang pelayanan ini adalah menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga negara, menyediakan prasarana publik, meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan

ekonomi yang menguntungkan masyarakat dan memelihara sumber daya alam dan lingkungan.

2. Pemberdayaan masyarakat (*society empowerment*), yakni upaya nyata yang mendorong kemandirian masyarakat di segala bidang. Upaya nyata itu menurut Kartasasmita (1997) penciptaan suasana atau iklim yang kondusif yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang, memperkuat potensi yang dimiliki masyarakat dan melindungi kelompok lemah dari persaingan yang tidak seimbang.

3. Perkembangan (*development*), yang dimaksudkan untuk menciptakan kemakmuran, khususnya kemakmuran ekonomi. Kemakmuran ekonomi yang nyata dan merata yang dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Saat ini fungsi yang dijalankan oleh pemerintah lebih cenderung mengarah pada pemberian fasilitas kepada masyarakat untuk dapat lebih berpartisipasi atau mengambil peran dalam hampir semua sektor kehidupan. Hal ini berbeda pada masa sebelumnya di mana pemerintah kurang atau bahkan tidak memberi kesempatan masyarakat terlibat dalam aktivitas kehidupan dengan melakukan intervensi yang pada akhirnya membuat ketergantungan masyarakat semakin tinggi dan turunya daya kreativitas dan inovasi masyarakat. Demikian juga terdapat kecenderungan bahwa keberpindahan pemerintah kepada sebagian kecil masyarakat yang sudah berdaya akan mengabaikan sebagian besar yang lain.

c. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah corak berpikir seseorang atau kelompok orang (Syafi'ie, 2003, h.34). Jadi corak berpikir orang atau kelompok tentang administrasi publik

berkembang seiring jamannya Nicholas Henry dalam Thoha (2008, h.18) memilah lima kelompok corak berpikir para pakar tentang keberadaan ilmu administrasi negara, yaitu sebagai berikut :

- a. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi negara, tokoh-tokohnya Frank J. Goodnow, dan Leonard D. White, menyatakan bahwa administrasi orientasi aktivitasnya adalah pelaksanaan kekuasaan melalui suatu kebijakan, sedangkan politik orientasinya kepada merebut dan memperoleh kekuasaan.
- b. Prinsip-prinsip administrasi, tokohnya Willoughby menyatakan bahwa prinsip administrasi adalah artian bukan prinsip ilmu lain.
- c. Administrasi negara sebagai ilmu politik, pencetus paradigma ini adalah Simon, menyatakan bahwa administrasi dan politik adalah saling memperkuat dan melengkapi dalam upaya pencapaian tujuan, baik untuk memperoleh kekuasaan maupun pelaksanaan kekuasaan.
- d. Administrasi negara sebagai ilmu administrasi, salah satu pelopornya adalah James D. Thomson, dalam pelaksanaan pengaturan dan keteraturan negara diperlukan ilmu dan teknologi ilmu administrasi sebagai sarana berpikir dan bertindak, sehingga tugas-tugas kenegaraan dapat memberikan hasil yang memuaskan semua pihak.
- e. Administrasi negara sebagai administrasi negara, pelopor paradigma ini adalah Nicholas Henry, dengan mengidentifikasi masalah-masalah kepentingan publik sebagai fokus kegiatan administrasi negara. Paradigma-paradigma yang dikelompokkan oleh Nicholas Henry di atas merupakan corak berpikir para ahli administrasi publik sesuai dengan jamannya. Paradigma terbaru adalah

yang dipelopori oleh Nicholas Henry yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara. Paradigma ini sesuai dengan perkembangan sekarang, yaitu yang menjadi fokus kegiatan administrasi negara adalah bagaimana mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di masyarakat dan penyelesaiannya sesuai dengan kepentingan masyarakat pula.

Selain yang dijelaskan oleh Nicholas Henry di atas, paradigma administrasi publik mengalami perkembangan, dimana terdapat tiga paradigma yaitu: Old Public Administration, New Public Management, New Public Service.

a. Old Public Administration

Perspektif utama yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 "*the study of administration*". Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi dan bertanggung jawab kepada pejabat publik yang dipilih (Muluk, 2005, h.6).

Gagasan kedua menyangkut nilai yang dikedepankan oleh perspektif ini, bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui pakar seperti Taylor (1923) dengan "*scientific management*", White (1926) dan Willoughby (1927) yang mengembangkan struktur organisasi yang

sangat efisien, dan Gullick & Urwick (1937) yang menuangkan prinsip-prinsipnya dengan apa yang disebut POSDCORB (Keban, 2004, h.30).

Dengan mengacu pada dua gagasan utama tersebut, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintahan pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Perspektif ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Perspektif ini berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengolahan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan dan penganggaran.

Selama masa berlakunya perspektif *old public administration* ini, terdapat dua pandangan utama lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Herbert A. Simon yang mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standart tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standart lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalan secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan

menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi (Muluk, 2005, h.2).

Dalam jurnal tersebut dijelaskan, dalam pandangan ini lahirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt bahwa "*for what Simon called administrative man, the most rational behavior is that which moves organization efficiently toward its objective*".

Pandangan ini merupakan penafsiran baru atas perilaku administrasinya Simon, dan yang lebih dekat dengan pandangan *economic man*. Teori pilihan publik ini didasarkan pada tiga asumsi kunci.

Pertama, teori ini memusatkan perhatian pada individu dengan asumsi bahwa pengambil keputusan perorangan adalah orang yang rasional, mementingkan dirinya sendiri, dan berusaha memaksimalkan manfaat yang diperolehnya.

Dengan demikian, seseorang senantiasa berusaha mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Kedua, teori ini memusatkan perhatian pada *public goods* (komoditas publik) sebagai output dari badan-badan publik. Ketiga, teori ini didasarkan pada asumsi bahwa situasi keputusan yang berbeda akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam penentuan pilihan.

Dengan alasan ini, teori pilihan publik berupaya menstrukturisasi proses pembuatan keputusan sehingga dapat mempengaruhi pilihan-pilihan manusia. Hal ini merupakan kunci beroperasinya badan-badan publik. Teori pilihan publik inilah yang merupakan jembatan penghubung antara *old public administration* dengan *new public management*. (Muluk, 2005, h.3).

b. New Public Management

Paradigma *new public management* ini melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Karena itu Hood dalam (Keban, 2004, h.34) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *New Public*

Management, yaitu:

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik;
2. Penggunaan indikator kinerja;
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output;
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil;
5. Pergeseran kompetisi yang lebih tinggi;
6. Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen;
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Vigoda dalam Keban (2004, h.34) berpandangan selama ini, NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pattigrew (1997) dalam Pasolong (2007, h.35) antara lain:

“Orientasi pertama yang dikenal dengan *The Efficiency Drive* yaitu, mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja. Orientasi kedua yang disebut sebagai *Downsizing and Decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat. Orientasi ketiga yaitu *In Search of Excellence* yang mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dan orientasi keempat dikenal sebagai *Public Service Orientation*. Model terakhir ini menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi “user” dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.”

c. New Public Service

Pada tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru yaitu “*The New Public Service*” (NPS) oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam Pasolong (2007, h.41). NPS ini lebih diarahkan pada *democracy pride and citizen* daripada market, competition, and customer seperti pada sektor privat. Oleh sebab itu, keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *reinventing government*, dan beralih ke prinsip NPS. Menurut mereka, administrasi publik harus :

1. *Service citizen not customers*, kepentingan publik merupakan hasil dari dialog *shared value*. Oleh karena itu pejabat publik tidak hanya merespon tuntutan *customer* saja tetapi juga harus *concern* terhadap pembangunan *relationship* yang berdasar *trust* dan kolaborasi antar warga Negara.
2. *Seek the public interest* : administrasi publik harus membantu kebersamaan, berbagi ide tentang *public interest*. Tujuan yang akan dicapai bukan digerakkan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang merupakan kepentingan dan tanggung jawab bersama.
3. Nilai *citizenship* yang melebihi *entrepreneurship*: *public interest* lebih baik dikembangkan oleh pemerintah dan warga negara untuk kebaikan masyarakat

daripada dilakukan oleh wiraswastawan yang dikhawatirkan akan menganggap uang publik adalah miliknya.

4. *Think strategically, act democracally*: kebijakan dan program-program akan sesuai dengan kepentingan publik yang efektif dan responsible apabila dicapai melalui usaha-usaha bersama melalui kolaboratif.

5. *Recognized that accountable is not simple* : pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standart professional, dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

6. *Serve rather than steer* : pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat daripada mengontrol dan mendikte masyarakat.

7. *Value people, not just productivity* : organisasi publik dan jaringannya akan lebih sukses dalam jangka panjang jika organisasi tersebut mengadopsi proses kolaborasi dan *shared leadership* yang didasarkan pada saling menghargai.

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak di antara warga negara.

Dalam model ini kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan

hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar professional dan kepentingan masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006:145).

Menurut Muluk (2005, h.6), perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Adanya perkembangan paradigma dalam pelayanan publik menunjukkan adanya perhatian terhadap pengaruh administrasi publik yang semakin tinggi. Disamping itu pelayanan publik model baru harus bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik

dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

2. Good Governance

a. Konsep Good Governance

Governance dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik.

World Bank memberikan definisi governance sebagai cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat.

Sedangkan United Nation Development Program lebih menekankan governance pada aspek politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan negara. *Political governance* mengacu pada proses pembuatan kebijakan (policy strategy formulation). *Economic governance* mengacu pada proses pembuatan keputusan di bidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup. *Administration governance* mengacu pada sistem implementasi kebijakan (LAN, 2000:5).

Istilah *good governance* semakin populer dan menjadi wacana publik di Indonesia setelah Bank Dunia (*World Bank*) dan IMF (*International Monetary Fund*) pada tahun 1998 melakukan “intervensi” melalui paket reformasi ekonomi untuk mengatasi krisis ekonomi di Indonesia. Dalam rangkaian tersebut terdapat konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintahan yang bersih (*clean governance*), bebas KKN, bebas politik uang (*money politics*) dan distorsi serta adanya transparansi.

World Bank dalam “*World Development Report*” (1997), menjelaskan *good governance* sebagai :

“Penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah satu alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha” (World Bank dalam Rajab, 2004).

Kata *governance* sendiri sering dirancukan dengan *government*. Akibatnya, negara dan pemerintah menjadi korban utama dari seruan kolektif ini, bahwa mereka adalah sasaran nomor satu untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Badan-badan keuangan internasional mengambil prioritas untuk memperbaiki birokrasi pemerintahan di Dunia Ketiga dalam skema *good governance* mereka.

Meskipun kata *Good Governance* sering disebut pada berbagai event dan peristiwa oleh berbagai kalangan, pengertian *Good Governance* bisa berlainan antara satu dengan yang lain. Ada sebagian kalangan mengartikan *Good Governance* sebagai kinerja suatu lembaga, misalnya kinerja pemerintahan suatu negara, perusahaan atau organisasi masyarakat yang memenuhi prasyarat-prasyarat tertentu. Sebagian kalangan lain ada yang mengartikan *good governance* sebagai penerjemahan konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang demokrasi itu sendiri.

Pengertian *good governance* menurut *United Nation Development Program* dalam Setiyadi (2003) adalah sebagai berikut :

“*Good Governance* didefinisikan sebagai pelaksanaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi untuk mengatur urusan-urusan negara, yang memiliki mekanisme, proses, hubungan, serta kelembagaan yang kompleks dimana warga negara dan berbagai kelompok mengartikulasikan kepentingan mereka, melaksanakan hak dan kewajiban mereka serta menengahi perbedaan yang ada di antara mereka.”

Ada tiga komponen utama yang terlibat dalam *good governance*, yaitu pemerintah (*state*), dunia usaha (*private sector*), serta masyarakat (*society*) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing (Kushandajani, 2001:67). Insitusi pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif karena pemerintah selain berperan sebagai *regulator* juga diharapkan lebih berperan sebagai *fasilitator* yang memungkinkan masyarakat berperan aktif secara mandiri sebagai pelaku ekonomi-sosial. Sektor swasta berfungsi menciptakan pekerjaan dan pendapatan bagi masyarakat. Sedangkan masyarakat berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.

Sedangkan pengertian *Good Governance* menurut Domai (2001:64) :

“*Good Governace* dapat diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, *good governance* juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara keseluruhan.”

Pemerintah, sebagai suatu unsur dalam *good governance* di dalamnya termasuk lembaga-lembaga sektor publik. Sektor swasta meliputi perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak di berbagai bidang dan sektor informal lainnya di pasar (*market*). Sedangkan masyarakat terdiri dari individu maupun kelompok (baik yang terorganisir ataupun tidak) yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal, seperti misalnya lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi dan organisasi kemasyarakatan.

Paradigma *Good Governance* menekankan arti pentingnya kesejajaran hubungan antara institusi pemerintah, negara, dan masyarakat. Hubungan ketiganya harus dalam posisi sederajat dan saling kontrol (*check and balance*) untuk menghindari penguasaan atau eksploitasi oleh satu komponen terhadap komponen lainnya.

Dalam penyelenggaraan *good governance*, sektor publik atau pemerintah tidak lagi dominan, tetapi masyarakat dan sektor swasta juga berperan dalam pemerintahan (*governance*). Dengan demikian terjadi hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Goffrey R. Njeru (dalam Soeprapto, 2003:7), bahwa *good governance* pada esensinya merupakan pemerintahan yang efektif dan modern, yakni suatu pemerintahan yang demokratis, yang elemen utamanya adalah partisipasi masyarakat.

Jadi, dengan demikian *good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut kesepakatan pengaturan negara, yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) perlu dibangun interaksi antara pelaku-pelaku penting dalam negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut.

b. Prinsip-prinsip Good Governance

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah

bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip *good governance* tersebut, antara lain : partisipasi masyarakat (*Participation*), tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*), transparansi (*Transparency*), peduli pada stakeholder (*Responsiveness*), berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*), kesetaraan (*Equity*), efektivitas dan efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), akuntabilitas (*Accountability*), visi strategis (*Strategic Vision*), profesional. Diantara beberapa prinsip tersebut terdapat prinsip-prinsip *good governance* yang utama, yaitu :

1. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.
2. *Rule Of Law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk Hak Asasi Manusia.
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kerangka arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholder*.
5. *Consensus Orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
6. *Equity*. Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

7. *Effectiveness and Efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang telah tersedia sebaik mungkin.

8. *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholder*.

9. *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pengembangan (UNDP dalam Soeprapto, 2003:6-7).

Pendapat lain tentang prinsip dalam menjalankan *Good Governance* dikemukakan oleh Anthony Giddens yang terkenal dengan bukunya “The Third Way” (1997). Giddens menjelaskan secara spesifik langkah apa saja yang harus dilakukan pemerintah dalam kerangka good governance, antara lain:

1. Menyediakan sarana untuk perwakilan kepentingan masyarakat yang beragam, menawarkan sebuah forum untuk rekonsiliasi kepentingan-kepentingan yang saling bersaing.
2. Menciptakan dan melindungi ruang publik yang terbuka dimana debat bebas mengenai isu-isu kebijakan bisa dilanjutkan.
3. Menyediakan beragam hal untuk memenuhi kebutuhan warga negara termasuk bentuk-bentuk keamanan dan kesejahteraan kolektif, mengatur pasar menurut keputusan publik dan menjaga persaingan pasar ketika monopoli mengancam, menjaga keamanan sosial melalui kontrol sarana kekerasan.

4. Mendukung perkembangan sumber daya manusia melalui sistem pendidikan, menopang sistem hukum yang efektif, yang menjamin perselisihan ditangani secara adil, atau tidak diskriminatif.

5. Memainkan peran ekonomi secara langsung, yaitu sebagai pemberi kerja dalam intervensi makro maupun mikro ekonomi, ditambah menyediakan infrastruktur.

6. Melaksanakan sistem administrasi yang efektif dan efisien, yaitu mempertahankan pelayanan kualitas tinggi kepada warga negara, memproteksi lingkungan agar tidak dieksploitasi secara sembarangan dan mendorong aliansi regional dan transnasional serta meraih sasaran-sasaran global (Giddens dalam Rajab, 2004).

Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance* Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) dalam Setiyadi (2003) menyatakan setidaknya ada empat belas prinsip dalam wacana *good governance* yang disusun sebagai berikut :

a. Berwawasan ke depan (Strategic Vision). Semua kegiatan pemerintahan yang berupa pelayanan publik dan pembangunan di berbagai bidang seharusnya didasarkan pada visi dan misi tertentu disertai strategi implementasi yang jelas.

b. Terbuka (Transparency). Semua urusan pemerintahan berupa kebijakan-kebijakan publik baik yang berkenaan dengan pelayanan publik maupun pembangunan di daerah harus diketahui publik.

c. Cepat tanggap (Responsiveness). Aparat pemerintah harus cepat tanggap dan segera mengambil prakarsa penanggulangan terhadap berbagai permasalahan sosial yang muncul di masyarakat.

d. Bertanggung jawab (Akuntabel). Penyelenggara pemerintahan harus menerapkan prinsip akuntabilitas atau bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan.

e. Profesional dan kompeten. Dalam pemberian pelayanan publik dan pembangunan dibutuhkan aparat pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu, dengan profesionalisme yang sesuai.

f. Efisien dan efektif. Agar dapat meningkatkan kinerja tata pemerintahan baik di pusat maupun di daerah dibutuhkan struktur yang tepat. Agar tercapai hal itu, pemerintah secara periodik perlu melakukan evaluasi terhadap dukungan struktur yang ada, disertai dengan perubahan jika dipandang perlu, yang meliputi perubahan struktur, tugas pokok jabatan dan fungsi.

g. Desentralistis. Upaya pendelegasian kewenangan pusat ke daerah dalam rangka otonomi daerah. Namun hal ini belum cukup. Masih diperlukan pendelegasian kewenangan di daerah dari Bupati / Walikota kepada dinas-dinas atau badan atau lembaga teknis di bawahnya disertai dengan pemberian sumber daya pendukungnya.

h. Demokratis. Perumusan kebijakan tentang pelayanan publik dan pembangunan di pusat dan daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif.

i. Mendorong partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat mutlak diperlukan agar penyelenggara pemerintahan dapat mengenal lebih dekat siapa masyarakat dan warganya beserta cara pikir dan kebiasaan hidupnya, masalah yang dihadapi, cara atau jalan keluar yang disarankan, dan apa yang dapat disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

j. Mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerja sama atau kemitraan antara pemerintah dengan swasta, pemerintah dengan masyarakat, dan antara swasta dengan masyarakat.

k. Menjunjung supremasi hukum. Dalam pemberian pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan seringkali terjadi pelanggaran hukum. Dalam konteks ini, siapa saja yang melanggarnya harus diproses dan ditindak secara hukum atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

l. Berkomitmen pada pengurangan kesenjangan. Aparat pemerintah harus berupaya memperkecil kesenjangan yang terjadi di antara masyarakat karena adanya kesenjangan merupakan insentif negatif bagi upaya pembangunan.

m. Berkomitmen pada tuntutan pasar. Pengalaman membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antar daerah merupakan contoh wujud nyata penerapan prinsip tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar.

n. Berkomitmen pada lingkungan hidup. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsisten, program reboisasi, penegakan hukum lingkungan secara konsekuen, merupakan contoh perwujudan tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan.

Dalam rangka membangun *good governance* di daerah, paling tidak ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu prinsip kepastian hukum, transparansi, profesionalisme, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat (Kushandajani, 2001:74). Dalam konteks keuangan daerah ini memungkinkan hadirnya sebuah kemitraan atau kerja sama yang spesifik antara tiga elemen, yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hal ini untuk menciptakan optimalisasi kesinergian antara pemerintah, swasta dan masyarakat dan juga menggali potensi-potensi di daerah agar dikelola dengan baik. Prinsip tersebut tidaklah dapat berjalan sendiri-sendiri, ada hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi, masing-masing adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai prinsip yang lainnya, dan ketiganya adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai tata pemerintahan yang baik.

B. Pemerintah Daerah

Semenjak reformasi 1998 dikumandangkan di Indonesia, berbagai perubahan besar nampak signifikan. Salah satunya adalah semangat otonomi daerah yang termuat dalam UU No. 22 Tahun 1999 kemudian diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004. Untuk lebih jelasnya berikut dipaparkan beberapa pengertian tentang pemerintah daerah dan pemerintahan daerah :

- a. Dalam UUD 1945 terdapat definisi pemerintahan daerah diantaranya yang tercantum dalam Pasal 18 ayat (2) menyatakan : “Pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan”. Sedangkan Pasal 18 ayat (5) menyatakan “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat”.
- b. Pengertian pemerintah daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (3) adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dalam Pasal 2 ayat (1), (4), dan (5) “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah; Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintah memiliki hubungan dengan pemerintah dan dengan pemerintah daerah lainnya; Hubungan tersebut meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.
- c. Sedangkan menurut Widarta (2005 : 38-39): Pemerintahan daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah yaitu pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah perlu memperhatikan hubungan antarsusunan pemerintahan dan antarpemerintahan daerah, potensi, dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras.
- d. Saffell dan Basehart (2001 : 62) mendeskripsikan pemerintah daerah sebagai berikut : *Local government turn to their states for help because limited resources make them unable to respond to local demands for more and better services. And, as we have noted, state mandates put additional financial pressure on local governments.*

Pemerintah pusat mendelegasikan / memberikan beberapa wewenangnya ke pemerintah daerah melalui desentralisasi. Seperti yang dinyatakan Edwards (1980 : 20), “*Decentralization usually means that a decision must be communicated through several levels of authority before it reaches those who will carry it out*”.

Berdasarkan pengertian pemerintah daerah tersebut, maka pemerintah daerah merupakan badan atau organ yang menjalankan fungsi atau tugas pekerjaan di

lingkungan pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat melakukan wewenang selain lima wewenang yang menjadi pemerintah pusat yaitu politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, moneter, pengadilan dan agama.

1. Perangkat Daerah

Pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya tidak lepas dengan apa yang disebut perangkat daerah. Sebab perangkat daerah merupakan salah satu actor pendukung tugas dan wewenang pemerintah daerah.

Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 120 ayat (1) dan (2) : yang dimaksud perangkat daerah provinsi terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah; untuk perangkat daerah kabupaten / kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, kelurahan.

Pengertian perangkat daerah sebagaimana tercantum dalam PP No. 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah pasal 1 ayat (8) adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Organisasi atau lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Jika mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, maka dalam implementasi penataan kelembagaan perangkat daerah menerapkan prinsip-prinsip organisasi, antara lain visi dan misi yang jelas, pelembagaan fungsi staf dan fungsi lini serta fungsi pendukung secara tegas, efisiensi dan efektivitas, rentang kendali serta tata kerja yang jelas. Hal ini dikarenakan antara perangkat daerah satu dengan yang lain merupakan suatu sistem yang keberadaannya mutlak dibutuhkan oleh pemerintah daerah.

2. Dinas Daerah

Sebagai salah satu perangkat daerah, dinas memegang peranan penting dalam pembangunan di daerah. Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah. Menurut PP Nomor 41 Tahun 2007 Pasal 7 ayat (3), dinas daerah dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati / walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Khusus pada dinas kabupaten dibentuk cabang dinas dan unit pelaksana teknis dinas, yang berfungsi untuk melaksanakan sebagian tugas dinas yang mempunyai wilayah kerja di kecamatan. Cabang dinas dan unit pelaksana teknis dinas dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada kepala dinas dan secara operasional dikoordinasikan oleh camat.

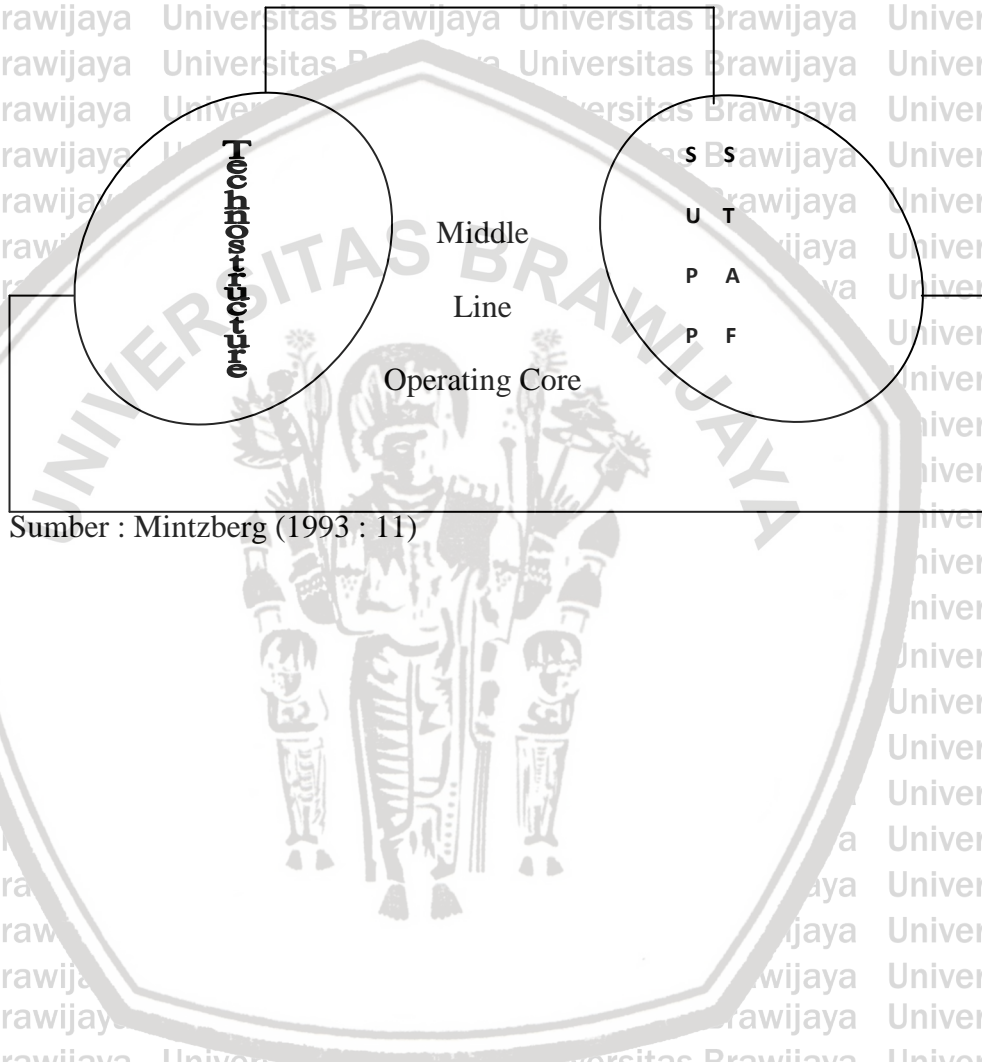
3. Bagian Pokok Pembentuk Struktur dan Fungsi Institusi / Organisasi Pemerintah Daerah

Setiap organisasi atau institusi memiliki lima bagian pokok, yang mana setiap bagian mempunyai hubungan ketergantungan satu sama lain. Di bawah ini disajikan gambar lima bagian perangkat institusi menurut Mintzberg.

Gambar 1

Bagian Pokok Pembentuk Struktur dan Fungsi

Strategic Apex



Sumber : Mintzberg (1993 : 11)

Tabel 1

Bagian Pokok Organisasi Pemerintah Daerah

No	Bagian-bagian	Organisasi Perangkat Daerah
1.	The Strategic apex	1. Kepala Daerah 2. Wakil Kepala Daerah 3. DPRD
2.	The Middle Line	1. Sekretaris Daerah 2. Asisten
3.	The Technostructure	Lembaga Teknis Daerah
4.	The Operating Core	1. Dinas Daerah 2. Kecamatan 3. Kelurahan
5.	The Support Staff	1. Sekretariat Daerah 2. Sekretariat DPRD 3. Sekretariat Dinas 4. Sekretariat Lembaga Teknis 5. Sekretariat Kecamatan dan Kelurahan

Sumber : Mintzberg dengan modifikasi berbagai sumber

Hal yang paling mendasar dari kebijakan otonomi daerah adalah membagi (desentralisasi) kekuasaan dan wewenang dari pemerintah pusat dan juga memberikan kekuasaan dan otoritas kepada daerah otonom diluar wewenang pemerintah pusat. Dalam menjalankan tugas pemerintahan, pemda mempunyai wewenang penuh dalam mengatur dan menyelenggarakan pemerintahannya

sendiri agar kebutuhan masyarakat di daerah tersebut terpenuhi. Diharapkan dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah lebih responsif dengan kebutuhan masyarakat dan sebaliknya masyarakat lebih berperan aktif mendukung program-program pembangunan pemerintah.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sianipar (2000:6) pelayanan adalah “suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang”. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (kelompok anggota organisasi).

Menurut Moenir (2000:2) pengertian publik adalah “masyarakat atau kelompok (groups) yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan, dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting pegawai pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beranekaragam kepentingan dan kebutuhannya.

Pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001, h.16). Definisi lain yang dikemukakan oleh Moenir (2001, h.12)

bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Menurut Boediono (2003:9) pelayanan publik adalah “Pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit)”. Pelayanan ini, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 disebut Pelayanan Umum yaitu “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Dalam setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup organisasi pemerintah.

Syafi'ie (2003, h.116) mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai tiga unsur pokok, yaitu :

- a. Biayanya harus relatif lebih rendah
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c. Mutu yang diberikan relatif bagus

Jadi dalam hal pelayanan, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun indikator pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh publik
- b. Kesederhanaan, artinya adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana
- c. Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu, biaya dan petugas pelayanan
- d. Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan
- e. Keamanan dan kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruang lingkup kantor terasa fungsional, rapi, bersih, dan nyaman
- f. Perilaku petugas pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli, serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, selain itu juga harus ramah dan sopan.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa / dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

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

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / 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 informatika (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

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, 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.

Dari penjelasan tentang prinsip pelayanan di atas, dapat dikemukakan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat / pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip pelayanan yang ada.

Dilihat dari sisi internal organisasi, menurut Islamy (1999 : 4) ada beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan, antara lain sebagai berikut:

a. Prinsip akseibilitas, yaitu pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan.

b. Prinsip kontinuitas, yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

c. Prinsip teknikalitas, yaitu setiap jenis proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut.

d. Prinsip profitabilitas, yaitu proses pelayanan harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomi dan sosial baik bagi pemerintah / bagi masyarakat luas.

e. Prinsip akuntabilitas, pada hakekatnya proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan disebut juga mutu. Suatu produk pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan (Supranto, 2001, h.2).

Dalam konteks pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh (Islamy, 1994, h.4) bahwa : “Keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada 2 (dua) pihak, yaitu aparat pelayanan dan masyarakat yang dilayani.” Dengan demikian untuk melihat suatu pelayanan publik sebaiknya dikaji dari 2 (dua) aspek : aspek internal organisasi dan aspek kemanfaatan out put yang dinikmati oleh pelanggan (eksternal organisasi).

Menurut Fandy Tjiptono dalam Kurniawan (2005, h.52) kualitas memiliki beberapa pengertian sebagai berikut :

a. Kesesuaian dengan persyaratan

b. Kecocokan untuk pemakaian

c. Perbaikan berkelanjutan

d. Bebas dari kerusakan / cacat

- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk, baik itu barang maupun jasa (Kurniawan, 2005, h.53).

Secara sederhana Parasuraman (1997, h.17) mengartikan makna secara terminologis “kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima”.

Dengan demikian kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakaiannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan orang yang menggunakan layanan. Fitzsimmons (dalam Syafi'ie, 2003, h.116) mengatakan bahwa “rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan

memperbandingkan bagaimana pandangan pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan?”

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu nilai yang dilihat dari sudut pandang mereka yang dilayani.

Sebagai konsekuensi atas pemenuhan kebutuhan atau harapannya maka akan tercipta kepuasan para pelanggan. Dengan demikian kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Ada dua hal yang berhubungan dengan kualitas suatu produk yaitu produk harus mempunyai keistimewaan dan bebas defisiensi.

Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Masyarakat menghendaki pelayanan yang diberikan dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya yang murah serta mutu yang baik. Jadi, apabila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta mutunya buruk maka mengakibatkan masyarakat tidak puas. Pelayanan yang mengakibatkan masyarakat puas adalah pelayanan yang kualitas pelayanannya baik.

Menurut Kurniawan (2005, h.52), atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dll
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dll.

Rahayu (1997, h.11) mengemukakan beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Tangibel, terdiri atas fasilitas fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya
- b. Reliable, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang terpercaya
- c. Responsiveness, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. Assurance, terdiri dari kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- e. Emphaty, yaitu sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

4. Bentuk Pelayanan Publik

Moerir (2001, h.190) menyebutkan bahwa bentuk pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

a. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas) atau informasi dengan memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian, dan keterampilan. Pada layanan inilah, masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas harus benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

5. Pelayanan Prima

Prima diambil dari bahasa Inggris "at a premium". Menurut Boediono (2003 :

63), prima dimaksudkan nilai tinggi dimana tinggi menunjukkan adanya ukuran.

Demikian pula dengan mutu menunjukkan ketulenan atau keaslian, yang akhirnya

pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal ini pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Berkaitan dengan perilaku pelayanan prima sektor publik perlu di pahami bahwa menurut Sedarmayanti (2004 : 81) Pelayanan prima adalah: “Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat pelanggan/pengguna jasa, pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan, dan pelayanan di berikan sesuai, sama atau lebih dari standar yang telah ditetapkan.” Pelayanan prima merupakan terjemahan dari excellent service yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.

Sedangkan menurut Atep Adya Barata (2003 : 27), pelayanan prima diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik.

Dari pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu ketrampilan dan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan ketrampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani posisi atau nilai untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada organisasi.

Lebih dijelaskan lagi oleh Atep Adya Barata (2003 : 26) bahwa yang membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan. Tiap orang atau kelompok orang dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai

dengan jenis pekerjaan masing-masing dengan memperhatikan visi dan misinya masing-masing. Pelayanan juga dapat diberi makna dalam kata respect. Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan sebagai “menghormati atau menghargai kepentingan orang lain”. Dengan demikian maka dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang dan itu adalah ketulusan dan integritas.

6. Standart Pelayanan Publik

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

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- b. Waktu pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- e. Sarana prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Manajemen Pelayanan Publik

Aktivitas manajemen yang dimaksud disini adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Moenir, 2001, h.163).

Manajemen pelayanan itu sendiri adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak-pihak yang dilayani (Moenir, 2001, h.186).

Manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2001, h.204).

Dengan adanya cara-cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan akan sangat membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang-orang yang bersangkutan disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien, mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Selain melalui cara-cara yang tepat, pelayanan publik dapat berhasil dengan baik jika didukung dengan unsur pelaku. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku petugas baik secara kelompok atau individual dan sebagai pelaku dalam pelayanan publik di Indonesia adalah pegawai Republik Indonesia yang di dalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlahnya, yaitu Pegawai Negeri Sipil. Adapun yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu:

“Pegawai Negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan”(pasal 3).

Dalam pasal 3 tersebut dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1980 tentang kewajiban Pegawai Negeri Sipil antara lain pada butir :

- a. Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab
- b. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing

Dari uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa di dalam suatu penyelenggaraan pelayanan yang dipandang sebagai suatu proses, dibutuhkan suatu manajemen yang tepat dan di dalam manajemen pelayanan publik yang bertindak sebagai pelaku manajemen adalah Pegawai Negeri Sipil yang bertugas

dalam melayani kepentingan umum sehingga diperoleh suatu pelayanan yang berkualitas serta mampu memenuhi hak orang yang dilayani secara utuh dan bersih.

8. Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Engel et.al (dalam Soeprapto,2002, h.33) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*out comes*) tidak memenuhi harapan.

Kotler (dalam Soeprapto, 2002, h.33) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah *“The level of person’s state resulting from comparing a product’s perceived performance (or out comes) in relation to the person’s expectations”*.

Unsur utama dari kepuasan pelanggan adalah kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan dan harapan setiap pelanggan. Dengan demikian dalam kepuasan pelanggan terkandung pula adanya evaluasi sebagaimana dinyatakan oleh Wilkie (dalam Soeprapto, 2002, h.33-34) bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau yang dirasakan.

9. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/7/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal

yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;

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

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/7/2004, dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu diperlukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota, dimana pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam

pelayanan tersebut, perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Sistem administrasi kependudukan merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian, yaitu pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan ketiga pengelolaan informasinya. Ketiga sub sistem tersebut masing-masing memiliki pengertian dan definisi yang mampu memberikan gambaran tentang seluruh kegiatannya.

Pengertian pendaftaran penduduk sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan Sipil, disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

Mengingat pentingnya pelayanan administrasi kependudukan, maka dalam undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan

sipil untuk penerbitan dokumessn penduduk, pertukaran data penduduk dalam rangka menunjang pelayanan publik serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Untuk menjamin adanya akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pendidikan, maka pemerintah menetapkan kebijakan dan sistem informasi administrasi kependudukan. Menurut Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004, yang dimaksud sistem administrasi kependudukan yang selanjutnya disebut SIAK adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan. Adapun kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ini diarahkan untuk mewujudkan:

1. Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
2. Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan;
3. Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi dan individu dalam pelayanan publik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat tentang pelayanan publik di bidang kependudukan, maka pada hakekatnya diperlukan upaya untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan. Tertib administrasi kependudukan memiliki arti mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum, berfungsi melindungi, mengakui atau mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Jadi,

dapat disimpulkan bahwa dokumen kependudukan ini memiliki arti penting atau manfaat bagi si pemegang dokumen penduduk.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal;

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
- b. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara

akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;

- c. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Menurut Moenir (2001:88) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan antara lain:

- a. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis ataupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

- b. Faktor aturan

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung terhadap pegawai, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan pada hal-hal penting yaitu:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan Pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman oleh pelaksana
5. Disiplin dalam pelaksanaan (disiplin waktu dan disiplin kerja)

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan mempunyai tugas untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi.

e. Faktor kemampuan-ketrampilan

Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dalam hal ini, peneliti lebih memfokuskan pada pelayanan pendaftaran penduduk dengan menitik beratkan pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian, agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran.

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang bersifat kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala / kelompok tertentu dan atau untuk menentukan frekuensi / penyebaran suatu gejala dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1992:29).

Pendekatan kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya, hal itu dikemukakan oleh Kirk dan Miller seperti yang dikutip oleh Moleong (2007, h:4). Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu dirumuskan hipotesis (Arikunto, 1987:194)

Metode deskriptif adalah memuat gambaran tentang situasi, peristiwa yang terjadi dan juga menerangkan data-data yang akan dipecahkan dalam penelitian yang dirangkum sebagai hasil kesimpulan penelitian (Nasir, 1983:64). Dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif penulis harus melakukan pembacaan, menggambarkan, menguraikan, menginterpretasikan dalam dan diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis, oleh sebab itu dalam memilih dan menghadapi obyek penelitian ini sangat perlu mengetahui beberapa permasalahan dari obyek tersebut guna menentukan waktu / periode dari permasalahan. Karena dalam penelitian ini penulis berupaya untuk menentukan hasil dari penelitian lapangan berdasarkan sumber-sumber tertulis yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

B. Fokus Penelitian

Menentukan fokus penelitian dimaksudkan untuk memberi batasan masalah yang akan diteliti sehingga memudahkan pelaksanaan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar masalah yang akan diteliti di lapangan tidak akan melebar sehingga menyulitkan penulis dan pengumpulan data akan dapat dilaksanakan secara tepat. Berdasar hal tersebut di atas maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan

1.1 Mekanisme pelayanan

1.2 Prosedur pelayanan

1.3 Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

1.4 Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan

1.5 Akurasi produk pelayanan

2. Faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan

2.1 Kedisiplinan

2.2 Kemampuan petugas pelayanan

2.3 Kesopanan dan keramahan

2.4 Kenyamanan lingkungan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat melihat keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang valid, akurat, yang benar-benar diperlukan untuk penelitian. Dalam hal ini lokasi yang diambil adalah Kota Probolinggo, karena Kota Probolinggo merupakan kota dimana peneliti bertempat tinggal sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian. Selain itu, dikarenakan luas wilayah Kota Probolinggo yang sangat luas sehingga mengakibatkan permasalahan sistem informasi kependudukan yang terjadi semakin kompleks serta terlalu besarnya wilayah yang menjadi kewenangannya.

Situs penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data maupun informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Berkaitan dengan hal tersebut yang menjadi situs penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo yang berada di Jl. Mastrip No. 3 Kota Probolinggo. Peneliti memilih Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo berorientasi pada pelayanan.
2. Akses menuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mudah dijangkau.

D. Sumber dan Jenis Data

Ditinjau dari cara memperoleh data, data penelitian dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Jenis data yang diperoleh dari masyarakat adalah data primer, jenis data yang diperoleh dari bahan pustaka disebut data sekunder. (Nazir, 1983:212).

Sumber data primer itu sendiri adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. (Marzuki, 2002:55).

Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti misalnya dari biro statistik, masalah, keterangan-keterangan / publikasi

lainnya (Marzuki, 2002:56). Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer

Sumber data primer diperoleh dari wawancara langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta diperoleh dari anggota dan tokoh-tokoh masyarakat Kota Probolinggo.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang digunakan untuk mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, arsip-arsip yang ada relevansinya dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen-dokumen dalam instansi-instansi terkait dengan penelitian ini serta data pendukung lainnya, dan peristiwa-peristiwa di lapangan yang peneliti dapatkan dalam kegiatan observasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, baik itu data primer maupun data sekunder diperoleh dari penelitian di lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dimana peneliti secara langsung berhadapan dengan obyek penelitian sehingga data yang dikumpulkan benar-benar sah.

Adapun pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.

Dalam memperoleh sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap nara sumber untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan kajian penelitian yang dilakukan. Objek

dari wawancara itu sendiri adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta beberapa tokoh dan anggota masyarakat.

2. Observasi

Observasi adalah cara yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian. Adapun ciri-ciri dalam penelitian adalah mempunyai arah khusus, sistematis, bersifat kualitatif, diikuti pencatatan pada waktu observasi berlangsung dan menuntut keahlian dan hasilnya bisa dicek ulang (Narbuko dan Ahmadi, 2003, h.71)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini, akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

Dokumentasi ini diperlukan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian yang tidak mungkin diperoleh dengan observasi dan wawancara. Dokumentasi ini dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian ini adalah :

1. Peneliti Sendiri

Disini peneliti sendiri yang dijadikan instrumen, karena peneliti sebagai perencana, pelaksana, dan pengumpul data. Peneliti berperan sebagai subjek dan sekaligus menjadi objek data penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Di dalamnya terdapat serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun yang memfokuskan pada permasalahan penelitian yang digunakan sebagai pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara dengan informan atau nara sumbernya untuk memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan.

3. *Field Note*

Yaitu catatan-catatan yang berisi pokok-pokok informasi yang diperoleh peneliti selama melakukan wawancara dan pengamatan di lapangan yang bisa dikembangkan.

4. Perangkat penunjang lain yang meliputi: alat tulis menulis dan alat dokumentasi.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang sangat menentukan dalam keseluruhan proses penelitian. Hal ini dikarenakan analisa data menyangkut kekuatan analisa

dan kemampuan dalam mendeskripsikan data, situasi, peristiwa dan konsepsi yang merupakan bagian dari obyek penelitian.

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan menyuratkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang dirasakan oleh data (Moleong, 2000:103).

Analisis data sendiri bertujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar lebih berarti dan dapat diinterpretasikan. Sesuai dengan jenis penelitian deskriptif, maka penelitian ini analisis datanya menggunakan metode analisis kualitatif yang dimulai dengan membaca, mempelajari, dan menelaah data yang telah dikumpulkan. Setelah data dikumpulkan, maka diadakan penyusunan, pengolahan, dan interpretasi data dan diambil kesimpulan sementara.

Analisis data kualitatif terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992 : 16). Adapun alur kegiatan analisis kualitatif dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

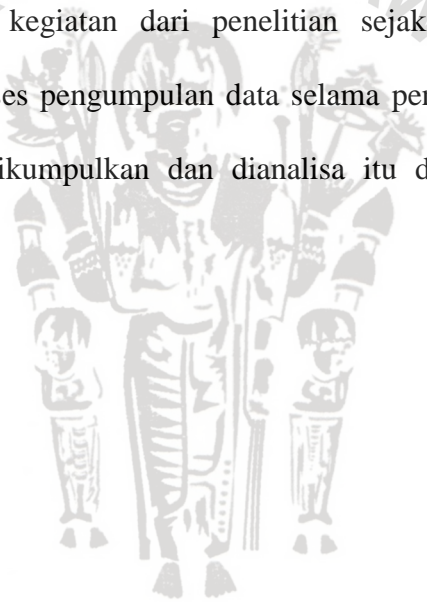
Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi dalam “ kasar “ yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan data yang diperoleh kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean dan klasifikasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan penyajian data. Hal ini digunakan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan gambar dan teks atau kumpulan kalimat.

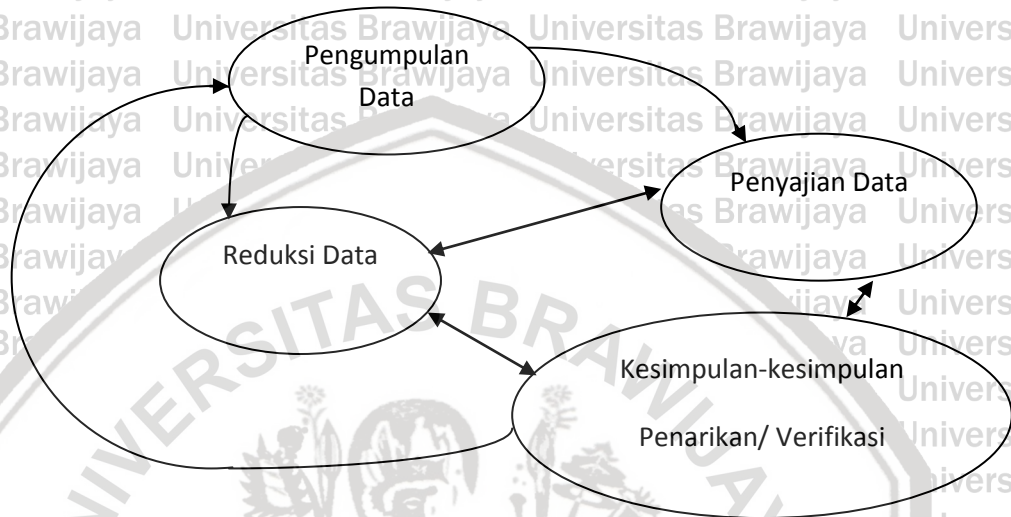
3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi data)

Merupakan suatu kegiatan dari penelitian sejak awal memasuki lokasi penelitian dan proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung. Dari hasil data yang dikumpulkan dan dianalisa itu dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan.



Gambar 2

Analisis Data Kualitatif



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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

a. Sejarah Pemerintah

Pada zaman Pemerintahan Prabu Radjasanagara (Sri Nata Hayam Wuruk) raja Majapahit yang ke IV (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan nama “Banger”, nama sungai yang mengalir di tengah daerah Banger ini. Banger merupakan pedukuhan kecil di bawah pemerintahan Akuwu di Sukodono. Nama Banger dikenal dari buku Negarakertagama yang ditulis oleh Pujangga Kerajaan Majapahit yang terkenal, yaitu Prapanca.

Sejalan dengan perkembangan politik kenegaraan/kekuasaan di zaman Kerajaan Majapahit, pemerintahan di Banger juga mengalami perubahan-perubahan/perkembangan seiring dengan perkembangan zaman. Semula merupakan pedukuhan kecil di muara kali Banger, kemudian berkembang menjadi Pakuwon yang dipimpin oleh seorang Akuwu, di bawah kekuasaan kerajaan Majapahit. Pada saat Bre Wirabumi (Minakjinggo), Raja Blambangan berkuasa, Banger yang merupakan perbatasan antara Majapahit dan Blambangan, dikuasai pula oleh Bre Wirabumi. Bahkan Banger menjadi kancah perang saudara antara Bre Wirabumi (Blambangan) dengan Prabu Wikramawardhana (Majapahit) yang dikenal dengan “Perang Paregreg”.

Pada masa Pemerintahan VOC, setelah kompeni dapat meredakan Mataram, dalam perjanjian yang dipaksakan kepada Sunan Pakubuwono II di Mataram, seluruh daerah di sebelah Timur Pasuruan (termasuk Banger) diserahkan kepada VOC pada tahun 1743. Untuk memimpin pemerintahan di Banger, pada tahun 1746 VOC mengangkat Kyai Djojolelono sebagai Bupati Pertama di Banger, dengan gelar Tumenggung. Kabupatennya terletak di Desa Kebonsari Kulon. Kyai Djojolelono adalah putera Kyai Boen Djolodrijo (Kiem Boen), Patih Pasuruan. Patihnya Bupati Pasuruan Tumenggung Wironagoro (Untung Suropati). Kompeni (VOC) terkenal dengan politik adu dombanya. Kyai Djojolelono dipengaruhi dan diadu untuk menangkap/membunuh Panembahan Semeru, Patih Tengger, keturunan Untung Suropati yang turut memusuhi kompeni. Panembahan Semeru akhirnya terbunuh oleh Kyai Djojolelono. Setelah menyadari akan kekhilafannya, terpengaruh oleh politik adu domba kompeni, Kyai Djojolelono menyesali tindakannya. Kyai Djojolelono mewarisi darah ayahnya dalam menentang/melawan kompeni. Sebagai tanda sikap permusuhannya tersebut, Kyai Djojolelono kemudian menyingkir, meninggalkan istana dan jabatannya sebagai Bupati Banger pada tahun 1768, terus mengembara/lelono.

Sebagai pengganti Kyai Djojolelono, kompeni mengangkat Raden Tumenggung Djojonegoro, putra Raden Tumenggung Tjondronegoro, Bupati Surabaya ke 10 sebagai Bupati Banger kedua. Rumah kabupatennya dipindahkan ke Benteng Lama. Kompeni tetap kompeni, bukan kompeni kalau tidak adu domba. Karena politik adu domba kompeni, Kyai Djojolelono yang tetap memusuhi kompeni ditangkap oleh Tumenggung Djojonegoro. Setelah wafat, Kyai Djojolelono

dimakamkan di pasarean “Sentono”, yang oleh masyarakat dianggap sebagai makam keramat.

Di bawah pimpinan Tumenggung Djojonegoro, daerah Banger tampak makin makmur, penduduk tambah banyak. Beliau juga mendirikan Masjid Jami’ (±

Tahun 1770). Karena sangat disenangi masyarakat, beliau mendapat sebutan

“Kanjeng Djimat”. Pada tahun 1770 nama Banger oleh Tumenggung

Djojonegoro (Kanjeng Djimat) diubah menjadi “Probolinggo” (Probo : sinar,

linggo : tugu, badan, tanda peringatan, tongkat). Probolinggo : sinar yang

berbentuk tugu, gada, tongkat (mungkin yang dimaksud adalah meteor/bintang

jatuh). Setelah wafat Kanjeng Djimat dimakamkan di pasarean belakang Masjid

Jami’.

b. Letak Geografis dan Administrasi

Letak Kota Probolinggo berada pada $7^{\circ} 43' 41''$ sampai dengan $7^{\circ} 49' 04''$ Lintang

Selatan dan $113^{\circ} 10'$ sampai dengan $113^{\circ} 15'$ Bujur Timur dengan luas wilayah

56,667 Km². Disamping itu Kota Probolinggo merupakan daerah transit yang

menghubungkan kota-kota (sebelah timur Kota) : Banyuwangi, Jember,

Bondowoso, Situbondo, Lumajang, dengan kota-kota (sebelah barat Kota) :

Pasuruan, Malang, Surabaya.

Adapun batas wilayah administrasi Kota Probolinggo meliputi :

1. Sebelah Utara : Selat Madura
2. Sebelah Timur : Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Leces, Wonomerto, Sumberasih Kabupaten Probolinggo

4. Sebelah Barat :Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

Luas wilayah Kota Probolinggo tercatat sebesar 56.667 Km². Secara administrasi pemerintahan Kota Probolinggo terbagi dalam 3 (tiga) Kecamatan dan 29 Kelurahan yang terdiri dari Kecamatan Mayangan terdapat 11 Kelurahan, Kecamatan Kademangan terdapat 9 Kelurahan, dan Kecamatan Wonoasih terdapat 9 Kelurahan.

c. Iklim

Kota Probolinggo mempunyai perubahan iklim 2 jenis setiap tahunnya, yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Pada kondisi normal, musim penghujan berada pada bulan Nopember hingga April, sedangkan musim kemarau berada pada bulan Mei hingga Oktober setiap tahunnya. Jumlah curah hujan pada tahun 2007 dari hasil pemantauan pada 4 stasiun pengamatan hujan yang ada di Kota Probolinggo, tercatat 1.072 mm dan hari hujan sebanyak 63 hari. Apabila dibandingkan dengan rata-rata curah hujan tahun 2006 sebesar 1.368 mm dengan 74 hari hujan, maka kondisi tahun 2007 lebih kering dibandingkan tahun 2006, dimana curah hujan per hari pada tahun 2006 sebesar 3,75 mm/hari, sedangkan curah hujan per hari pada tahun 2007 sebesar 2,94 mm/hari. Curah hujan terlebat terjadi pada bulan Pebruari dan Maret rata-rata sebesar 19,84 mm per hari. Selain itu pada bulan Juli sampai dengan September di Kota Probolinggo terdapat angin kering yang bertiup cukup kencang (kecepatan dapat mencapai 81 km/jam) dari arah tenggara ke barat laut, angin ini populer dengan sebutan “ Angin Gending “.

d. Keadaan Demografis

Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Penduduk 2010, jumlah penduduk Kota Probolinggo sementara adalah 216.967 orang, yang terdiri atas 106.812 laki-laki dan 110.155 perempuan. Karakteristik sosial penduduk Kota Probolinggo dapat dilihat dari segi etnik dan budaya masyarakatnya. Masyarakat Probolinggo dilihat dari sosial budaya sebagian berasal dari budaya agraris (petani dan nelayan) dan berkembang menjadi masyarakat urbanis. Sedangkan ditinjau dari suku, sebagian besar merupakan Suku Jawa dan Madura yang terkenal ulet, lugas, terbuka, dan kuat dalam mengarungi kehidupan (berjiwa wiraswasta tinggi). Selain itu perpaduan masyarakat dan budaya yang masih asli dicerminkan dengan gotong royong, dan adat budaya khas, serta diwarnai dengan unsur Islam. Hal ini dapat dipandang sebagai potensi masyarakat sehingga menjadi modal dalam peningkatan sumber daya manusia sehingga terbentuk suatu masyarakat yang handal dan berkembang dan mudah tanggap terhadap kemajuan. Lebih dari itu potensi potensi yang ada menjadikan ketahanan sosial masyarakat akan mampu menangkal dan menyaring kemungkinan adanya pengaruh budaya luar yang negatif.

e. Pemerintah Kota Probolinggo

Kota Probolinggo merupakan salah satu kota yang terletak di Propinsi Jawa Timur bagian timur diantara 38 kabupaten/Kota Lainnya. Berbatasan dengan Kota Pasuruan dan Kabupaten Lumajang. Kota transit yang dilewati oleh jalur jalan propinsi yang sangat sibuk. Kota Probolinggo terletak pada ketinggian 0-50 m di atas permukaan laut, dengan 0-2% tanah dengan karakteristik berlereng dari luas

kota secara keseluruhan. Secara geologis wilayah kota Probolinggo terbentuk dari bahan induk batuan vulkanik dari zaman quarter muda dan batuan endapan muda (alluvium). Jenis tanah wilayah Kota Probolinggo terbagi menjadi 3, yaitu tanah alluvial (69,28%), tanah mediteran (13,20%) dan tanah regosol (4,82%).

Karakteristik tersebut memungkinkan penduduk untuk memanfaatkan lahan sebagai lahan pertanian, pertambangan dan lainnya.

Susunan Organisasi Pemerintah Kota Probolinggo terdiri dari:

- a. Wali Kota;
- b. Wakil Wali Kota;
- c. Sekretaris Daerah;
- d. Asisten Pemerintahan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu : Bagian Pemerintahan, Bagian Hukum, Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- e. Asisten Administrasi terbagi menjadi 3 bagian, yaitu : Bagian Umum, Bagian Organisasi, Bagian Humas Dan Protokol;
- f. Asisten Perekonomian dan Pembangunan terbagi menjadi 2 bagian, yaitu : Bagian Perekonomian Dan Penanaman Modal dan Bagian Hukum;
- g. Sekretaris DPRD terbagi menjadi 3 bagian, yaitu : Bagian Umum, Bagian Persidangan, Bagian Keuangan;
- h. Dinas Daerah;
- i. Lembaga Teknis Daerah;
- j. Kecamatan;
- k. Kelurahan.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo

a. Landasan Hukum

Dasar hukum keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo antara lain sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 108, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 52); Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 14, tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 4262);

5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata

Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

6. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan;

7. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2010 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

8. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 24 Tahun 2008 tentang Tugas

Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo

b. Visi dan Misi

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah sebagai

berikut:

1. Meningkatkan Tertib Administrasi Penata Usahaan Dinas.
2. Meningkatkan Tertib Administrasi dan Kualitas Pelayanan Kependudukan guna terjaminnya identitas kependudukan yang valid, akurat dan akuntabel.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan Pencatatan Sipil yang akuntabel guna terjaminnya kepastian hukum.

Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah

sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan misi “Meningkatkan Tertib Administrasi dan Kualitas Pelayanan Kependudukan guna terjaminnya identitas kependudukan yang

valid, akurat dan akuntabel “ maka ditetapkan tujuan : Meningkatkan pemenuhan hak kependudukan terhadap Administrasi Kependudukan.

2. Untuk mewujudkan misi “ Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan sipil yang akuntabel guna terjaminnya kepastian hukum “ maka ditetapkan tujuan : Meningkatkan pemenuhan hak kependudukan terhadap Pencatatan

Sipil.

c. Susunan Organisasi

1. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo 24 Tahun 2008

terdiri dari :

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat membawahi ;

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 2) Sub Bagian Program
- 3) Sub Bagian Keuangan

c. Bidang Pendaftaran dan Informasi Kependudukan ;

- 1) Seksi Perencanaan Kependudukan
- 2) Seksi Pendaftaran Informasi Kependudukan
- 3) Seksi Pelayanan dan Pelaporan Kependudukan

d. Bidang Catatan Sipil ;

- 1) Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil
- 2) Seksi Penyuluhan, Data dan Informasi

e. Bidang Mobilitas dan Pengembangan Kependudukan;

1) Seksi Pengendalian Mobilitas Penduduk

2) Seksi Pengkajian dan Pengembangan Kependudukan

f. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas

3. Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

4. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan masing-masing bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

5. Masing-masing Sub Bagian dan Seksi dipimpin oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris dan Kepala Bidang.

d. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi

Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Probolinggo serta Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 24 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam melaksanakan tugasnya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang

Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk menyelenggarakan tugasnya, Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- d. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dinas :

1. Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Walikota untuk melaksanakan koordinasi, perencanaan, pengendalian dan pelaksanaan administrasi dibidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Dinas mempunyai fungsi:
 - a. Perumusan kebijaksanaan teknis perencanaan kegiatan, pelaksanaan dan pengendalian dibidang kependudukan dan catatan sipil;
 - b. Pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan dan ctatan sipil;
 - c. Pelaksanaan bimbingan, pembinaan dan penyuluhan dibidang kependudukan dan catatan sipil;
 - d. Pengawasan dan pengendalian teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil;
 - e. Penyelenggaraan kegiatan tata usaha dinas;
 - f. Pembinaan tenaga fungsional di lingkungan dinas; dan

g. Pelaksanaan tugas dinas lain yang di berikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Sekretaris :

1. Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan administrasi urusan surat-menyurat, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan, protokol, hubungan masyarakat, perencanaan, penyusunan program, memberikan pelayanan teknis administratif kepada Kepala Dinas dan semua unsur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta membuat laporan pertanggungjawaban kegiatan,

2. Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris mempunyai fungsi :

a. Penyusunan rencana kegiatan sekretariat bulanan, tribulanan dan tahunan, penyusunan serta pelaksanaan pengelolaan kesekretariatan program kependudukan dan catatan sipil;

b. Penyusunan perencanaan anggaran serta pengelolaan pengendalian keuangan;

c. Pengelolaan perlengkapan dan perbekalan serta pelaksanaan rencana kebutuhan;

d. Pengelolaan urusan administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai;

e. Pelaksanaan penelitian dan melaksanakan verifikasi data pegawai untuk pengusulan kenaikan pangkat;

f. Pengelolaan urusan administrasi ketatausahaan dibidang rumah tangga, surat-menyurat dan kearsipan;

g. Pelaksanaan identifikasi, analisa dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya; dan

h. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan kegiatan tata usaha dibidang umum dan kepegawaian;

2. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan surat-menyurat, pengetikan dan tata kearsipan;
- b. Penyusunan rencana kebutuhan dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan tata usaha serta pemeliharaan kebersihan, keamanan kantor, rumah tangga, perlengkapan, perbekalan dan peralatan kantor;
- c. Penyiapan data dan pengolahan administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas;
- d. Pelaksanaan proses tentang kedudukan hukum pegawai, upaya peningkatan kemampuan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
- e. Penyiapan bahan untuk penyusunan dan penyempurnaan organisasi dan tata laksana, kegiatan dokumentasi, tugas keprotokolan;
- f. Penyusunan anggaran dinas bersama sub bagian keuangan;
- g. Penyiapan pelayanan penerimaan tamu-tamu dinas;
- h. Penyiapan pelayanan operasional, perbaikan dan pemeliharaan gedung, peralatan kantor dan kendaraan dinas;

i. Penyiapan bahan-bahan sarana perlengkapan dan fasilitas lainnya untuk upacara, pertemuan dan acara resmi; dan

j. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Keuangan:

1. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi keuangan, merencanakan dan mengelola anggaran, membayarkan gaji dan pertanggung jawaban keuangan;

2. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan-bahan untuk menyusun rencana keuangan bulanan, tribulanan dan tahunan;

b. Penyiapan bahan-bahan untuk menyusun analisa pelaksanaan anggaran, pembukuan, perbendaharaan dan verifikasi;

c. Penyiapan bahan-bahan untuk usulan pengelolaan anggaran;

d. Penyiapan bahan-bahan untuk pelaksanaan lokasi anggaran program kependudukan dan catatan Sipil;

e. Penyiapan bahan-bahan untuk usulan anggaran;

f. Penyusunan perhitungan anggaran dari laporan keuangan bulanan termasuk laporan pertanggung jawaban bendaharawan;

g. Penyiapan administrasi keuangan termasuk pembayaran gaji; dan

h. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Program:

1. Sub Bagian Program mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penyusunan rencana program dan kegiatan, evaluasi dan pelaporan umum;

2. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Program mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan program Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi tenaga, sarana dan keuangan;
- b. Penyusunan perkiraan dan permintaan masyarakat terhadap pelaksanaan program kependudukan dan catatan sipil;
- c. Pembuatan evaluasi pelaksanaan program secara umum;
- d. Penghimpunan, pengklasifikasian serta pelaksanaan telaah data basis perencanaan dan anggaran program;
- e. Penyusunan perhitungan kebutuhan serta rencana pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor;
- f. Pelaksanaan identifikasi, analisa dan penyelesaian masalah-masalah dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya;
- g. Pensistematiskan, penyusunan dokumentasi data dan peraturan perundang-undangan serta hasil pembangunan; dan
- h. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Bidang Pendaftaran dan Informasi Kependudukan:

1. Bidang Pendaftaran dan Informasi Kependudukan, mempunyai tugas menyusun perencanaan kependudukan, menyelenggarakan pendaftaran penduduk, penomoran rumah, memberikan informasi kependudukan sebagai

dasar pelaporan kependudukan sesuai prosedur mekanisme yang telah ditetapkan, pengadaan dan pelayanan dokumen kependudukan;

2. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pendaftaran dan Informasi Kependudukan mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka analisis dan evaluasi perumusan kebijakan operasional program pendaftaran dan informasi kependudukan;

b. Pelaksanaan pengendalian dan pembinaan tugas pendaftaran dan informasi kependudukan;

c. Penyusunan rencana dan pelaksanaan program kegiatan dalam bidang pendaftaran dan informasi kependudukan;

d. Pelaksanaan penyediaan blanko dokumen kependudukan;

e. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan;

f. Penyelenggaraan pendaftaran penduduk dengan jalan pencocokan dan penelitian (Coklit) Daftar Rumah Tangga (DRT) setiap 3 tahun sekali untuk memperbarui daftar kependudukan;

g. Penerbitan dan pembuatan nomor rumah penduduk pada Kecamatan dan Kelurahan; dan

h. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Bidang Catatan Sipil:

1. Bidang Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi Catatan Sipil dan penyuluhan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Daerah dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

2. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan dan pengelolaan data dalam rangka analisis dan evaluasi perumusan kebijakan operasional program Catatan Sipil;
- b. Pelaksanaan pengendalian dan pembinaan tugas dibidang Catatan Sipil;
- c. Penyusunan rencana dan pelaksanaan program kegiatan dalam bidang Catatan Sipil;
- d. Penyelenggaraan kegiatan dibidang pelayanan akta Catatan Sipil serta Pencatatan peristiwa penting lainnya;
- e. Pelaksanaan penyiapan, penyusunan dan penyampaian laporan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan dibidang Catatan Sipil;
- f. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok dan fungsi Bidang Mobilitas dan Pengembangan Kependudukan:

1. Bidang Mobilitas dan Pengembangan Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan pengendalian mobilitas penduduk, pengkajian dan pengembangan kependudukan, pengelolaan penyimpanan dan pelaporan sesuai kebijaksanaan Pemerintah Daerah dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

2. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Mobilitas dan Pengembangan Kependudukan mempunyai fungsi:

a. Penyelenggaraan pendataan penduduk (WNI dan WNA) korban bencana alam dan penduduk yang datang secara ilegal / tanpa dilengkapi dokumen kependudukan;

b. Penyelenggaraan pendataan penduduk (WNI dan WNA) yang belum mempunyai kelengkapan dokumen kependudukan;

c. Penyelenggaraan pendataan penduduk WNA yang tinggal tetap / terbatas yang bekerja pada perusahaan berikut kelengkapan dokumen kependudukan;

d. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka analisis dan evaluasi kebijaksanaan operasional program mobilitas dan pengembangan kependudukan;

e. Penyusunan rencana dan pelaksanaan program kegiatan dalam bidang mobilitas dan pengembangan kependudukan;

f. Pelaksanaan pengembangan pengoperasian jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK); dan

g. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

❖ Tugas pokok Kelompok Jabatan Fungsional:

1. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sesuai dengan profesi dan

fungsinya serta melaksanakan sebagian tugas dinas yang diberikan oleh

Kepala Dinas dibawah koordinasi Kepala Seksi sesuai dengan bidangnya;

2. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari semua pemangku jabatan fungsional

yang diatur berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;

3. Pengelompokan dan pembagian tugas jabatan fungsional akan diatur lebih

lanjut oleh Kepala Dinas;

4. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang pejabat fungsional

senior yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

e. Keadaan Umum Pegawai

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan kompetensi tugas pelayanan

dibidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, implementasi kinerjanya

didukung oleh 49 personil yang terdiri dari:

- Pegawai Tetap (PNS) = Gol IV = 6 orang
Gol III = 15 orang
Gol II = 8 orang
- Tenaga Kontrak = 4 orang
- Tenaga Magang = 16 orang

Sesuai dengan basic pendidikan yang dimiliki, empat puluh sembilan personil

dimaksud meliputi:

- Pasca Sarjana (S2) = 7 orang
- Sarjana (S1) = 12 orang
- Diploma 3 = 5 orang
- Diploma 1 = 1 orang

➤ SLTA = 14 orang

➤ SMK = 9 orang

➤ MTs = 1 orang

f. Jenis Layanan

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi :

1. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Surat Keterangan Pindah (SKP)
4. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) dan lain-lain mengenai Peristiwa Kependudukan yang dialami oleh penduduk

b. Pelayanan Catatan Sipil meliputi :

1. Pencatatan Akta Kelahiran
2. Pencatatan Akta Perkawinan
3. Pencatatan Pembatalan Akta Perkawinan
4. Pencatatan Akta Perceraian
5. Pencatatan Pembatalan Akta Perceraian
6. Pencatatan Akta Kematian
7. Pencatatan Akta Pengakuan Anak
8. Pencatatan Pengangkatan Anak
9. Pencatatan Pengesahan Anak
10. Pencatatan Perubahan Nama
11. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
12. Pencatatan Pembatalan Akta Kelahiran

13. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya

14. Penerbitan Surat Keterangan belum menikah

15. Legalisasi foto kopi Kutipan Akta Kelahiran

g. Keadaan Sarana dan Prasarana

Fasilitas sarana dan prasarana yang diperlukan dalam rangka mendukung pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Probolinggo, antara lain :

1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang dibutuhkan :

- a. Blanko Kartu Keluarga
- b. Alat Tulis
- c. Komputer

2. Pelayanan Kartu Keluarga (KK), yang dibutuhkan :

- a. Blanko Kartu Keluarga
- b. Alat Tulis
- c. Komputer

3. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran, yang dibutuhkan :

- a. Buku Register Akta kelahiran
- b. Blanko Kutipan Akta Kelahiran
- c. Formulir permohonan Akta kelahiran
- d. Alat Tulis
- e. Komputer

4. Pelayanan Pencatatan Lahir Mati, yang dibutuhkan :

- a. Buku Catatan Lahir Mati

b. Formulir Isian Laporan Lahir Mati

c. Alat Tulis

d. Komputer

5. Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Perkawinan

b. Blanko Kutipan Akta Perkawinan

c. Formulir Permohonan Akta Perkawinan

d. Alat Tulis

e. Komputer

6. Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Perkawinan

b. Blanko Kutipan Akta Perkawinan

c. Formulir Permohonan Pembatalan Perkawinan

d. Alat Tulis

e. Komputer

7. Pelayanan Pencatatan Akta Perceraian, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Perceraian

b. Blanko Kutipan Akta Perceraian

c. Formulir Permohonan Akta Perceraian

d. Alat Tulis

e. Komputer

8. Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Perceraian

b. Formulir Permohonan Pembatalan Perceraian

c. Alat Tulis

d. Komputer

9. Pelayanan Pencatatan Kematian, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Kematian

b. Blanko Kutipan Akta Kematian

c. Formulir Isian Laporan Kematian

d. Alat Tulis

e. Komputer

10. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Kelahiran

b. Formulir Permohonan Pengangkatan Anak

c. Alat Tulis

d. Komputer

11. Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Pengakuan Anak

b. Formulir Permohonan Pengakuan Anak

c. Alat Tulis

d. Komputer

12. Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Perkawinan dan Register Akta Kelahiran

b. Formulir Permohonan Pengesahan Anak

c. Alat Tulis

d. Komputer

13. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Formulir Permohonan Perubahan Nama

c. Alat Tulis

d. Komputer

14. Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Formulir Permohonan Perubahan Status Kewarganegaraan

c. Alat Tulis

d. Komputer

15. Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Formulir Permohonan prncststi

c. Alat Tulis

d. Komputer

16. Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Formulir Permohonan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil

c. Alat Tulis

d. Komputer

17. Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil, yang dibutuhkan :

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Formulir Permohonan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil

c. Alat Tulis

d. Komputer

18. Pelayanan Penerbitan Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil, yang dibutuhkan:

a. Buku Register Akta Catatan Sipil

b. Alat Tulis

c. Komputer

19. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah / Kawin, yang dibutuhkan:

a. Bukti Agenda Surat

b. Alat Tulis

c. Komputer

20. Pelayanan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, yang dibutuhkan :

a. Buku Catatan Khusus Legalisasi

b. Alat Tulis

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan

1.1 Mekanisme pelayanan

Mekanisme pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi selama berlangsungnya proses pelayanan. Mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran

Penduduk secara umum adalah pemohon menyerahkan formulir yang sudah diisi dan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi kepada petugas untuk diperiksa

ulang dan diregister. Setelah itu pemohon membayar retribusi pelayanan di kasir.

Kemudian petugas akan memproses pelayanan. Setelah jadi, dilakukan pengecekan ulang dengan data pengajuan sebelum diserahkan ke pemohon. Jadi, mekanisme pelayanan di bidang pendaftaran penduduk tergolong mudah dan tidak berbelit-belit.

Mekanisme pelayanan yang mudah dan sederhana ini bertujuan supaya masyarakat mengetahui secara detail tentang prosedur-prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Prosedur pelayanan itulah yang nantinya harus dipenuhi oleh masyarakat pemohon layanan administrasi kependudukan untuk melaksanakan proses layanan kependudukan.

Penjelasan mengenai mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk, khususnya dalam pembuatan KTP dan KK diperoleh dari Kepala Seksi Pendaftaran dan Informasi Kependudukan, Ibu Sri Hartatik seperti wawancara dibawah ini :

“Mekanisme pelayanan disini dibagi kedalam tiga tahap, yaitu penyerahan berkas, pembayaran retribusi dan pengambilan. Pemohon yang datang tinggal menyerahkan blanko formulir yang sudah diisi, kemudian membayar retribusi di kasir selanjutnya tinggal mengambil di loket pengambilan. Dengan mekanisme pelayanan yang mudah inilah diharapkan supaya masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo merasa puas.”

(Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangannya).

Penjelasan lain juga diberikan oleh Ka. Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Ibu Hanafiah, SH. MM sebagai berikut :

“Mekanisme pelayanan disini cukup mudah, persyaratannya juga sudah jelas, jadi kita tinggal menyerahkan berkas ke petugas, kemudian membayar di

kasir. Kalau bisa langsung ditunggu, tapi kalau jadinya lama ditinggal dulu dan nanti kembali kesini mengambil produk pelayanan tersebut di loket pengambilan.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangnya).

Dari hasil wawancara diketahui bahwa ada masyarakat yang menilai mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk mudah. Hal ini dapat diperkuat lagi dengan hasil kuesioner dari pendapat masyarakat pemohon pelayanan berkenaan dengan mekanisme pelayanan di bidang pendaftaran penduduk.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 10 orang informan diketahui bahwa 5 orang diantaranya menyatakan mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk mudah. Berikut petikan wawancara dengan dua orang warga yang bernama Citra dan Rusli :

“Saya mengurus KTP di Dispendukcapil Kota Probolinggo, menurut saya mekanismenya tidak terlalu berbelit – belit, kita dapat membaca persyaratan yang dipasang di depan kantor Dispendukcapil sehingga dengan mudah kita dapat mengerti hal – hal apa saja yang dibutuhkan dan tidak perlu bolak – balik datang ke Kantor Dispendukcapil. Untuk itu, kita harus benar – benar mengerti akan mekanisme dan prosedur pelayanan di Dispendukcapil, apabila tidak mengerti bisa langsung ditanyakan kepada petugas Dispendukcapil.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

“Saya mengurus KK di Dispendukcapil Kota Probolinggo cukup mudah dan tidak lama. Pertama, kita harus menyerahkan berkas – berkas, seperti blanko formulir yang sudah diisi. Kedua, membayar retribusi di kasir. Ketiga, mengambil di loket pengambilan. Di Dispendukcapil juga sudah tersedia alur pelayanan sehingga hal itu mempermudah saya dan warga yang lainnya dalam mengurus pelayanan kependudukan.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Namun, tidak semua warga merasakan mudah dalam mengurus pelayanan kependudukan, seperti yang terjadi pada salah seorang warga yang bernama Eva.

Berikut petikan wawancara dengan Saudari Eva :

“Menurut saya, mengurus pelayanan kependudukan terutama KTP di Dispendukcapil Kota Probolinggo rumit. Rumit disini dikarenakan masih belum terbiasa dengan sistem pelayanan yang baru. Kalau dulu, tahap akhir di Kecamatan, kita sudah bisa mempunyai KTP. Tetapi sekarang, kita masih harus ke Dispendukcapil. Di Dispendukcapil, kita masih harus antri, dan hal inilah yang membuat pelayanan semakin lama. (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bayu dan berikut petikan wawancaranya :

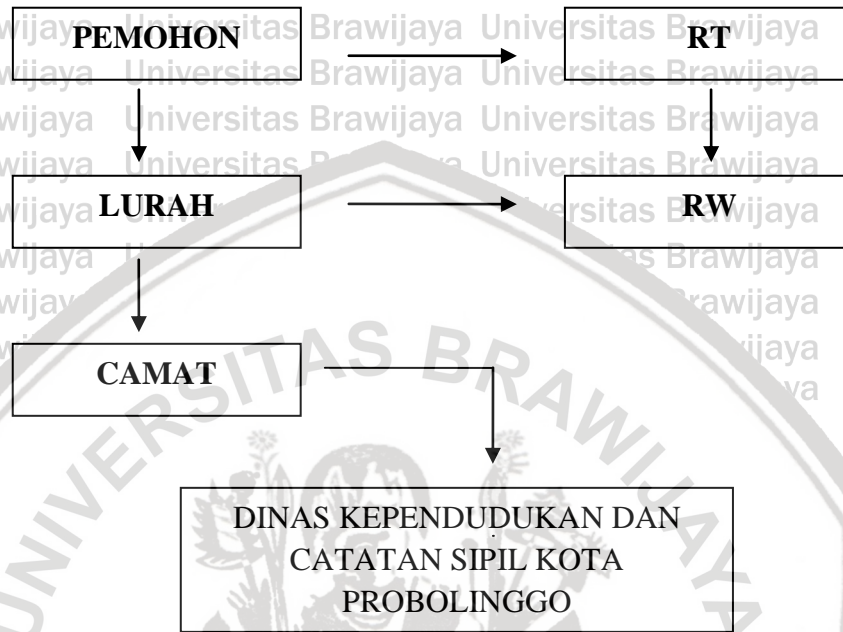
“Menurut saya mengurus pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo, alur pelayanannya membingungkan. Hal ini pertama kalinya saya mengurus KTP di Dispendukcapil. Kalau dahulu, kita cukup datang ke Kelurahan dan urusan selanjutnya diserahkan kepada petugas kelurahan. Setelah menunggu beberapa hari, KTP kita jadi. Tapi kalau sekarang, kita masih harus datang ke Dispendukcapil dengan membawa berkas yang sudah dilegalisir oleh RT / RW, membawa surat pengantar Camat, dll. Hal itu menurut saya tidak efisien.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Sepintas memang terlihat bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan nampak sulit dan berbelit-belit, yang melewati beberapa tahap, diantaranya dimulai dari mendatangi RT/RW kemudian ke Kepala Desa dan selanjutnya ke Kecamatan, baru setelah itu dibawa ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seharusnya adalah pelayanan yang sederhana, cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Adapun alur pelayanan KTP, KK dan Akta

Kelahiran sebagai berikut:

Gambar 3

Alur pelayanan KTP dan KK



Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Maret 2010.

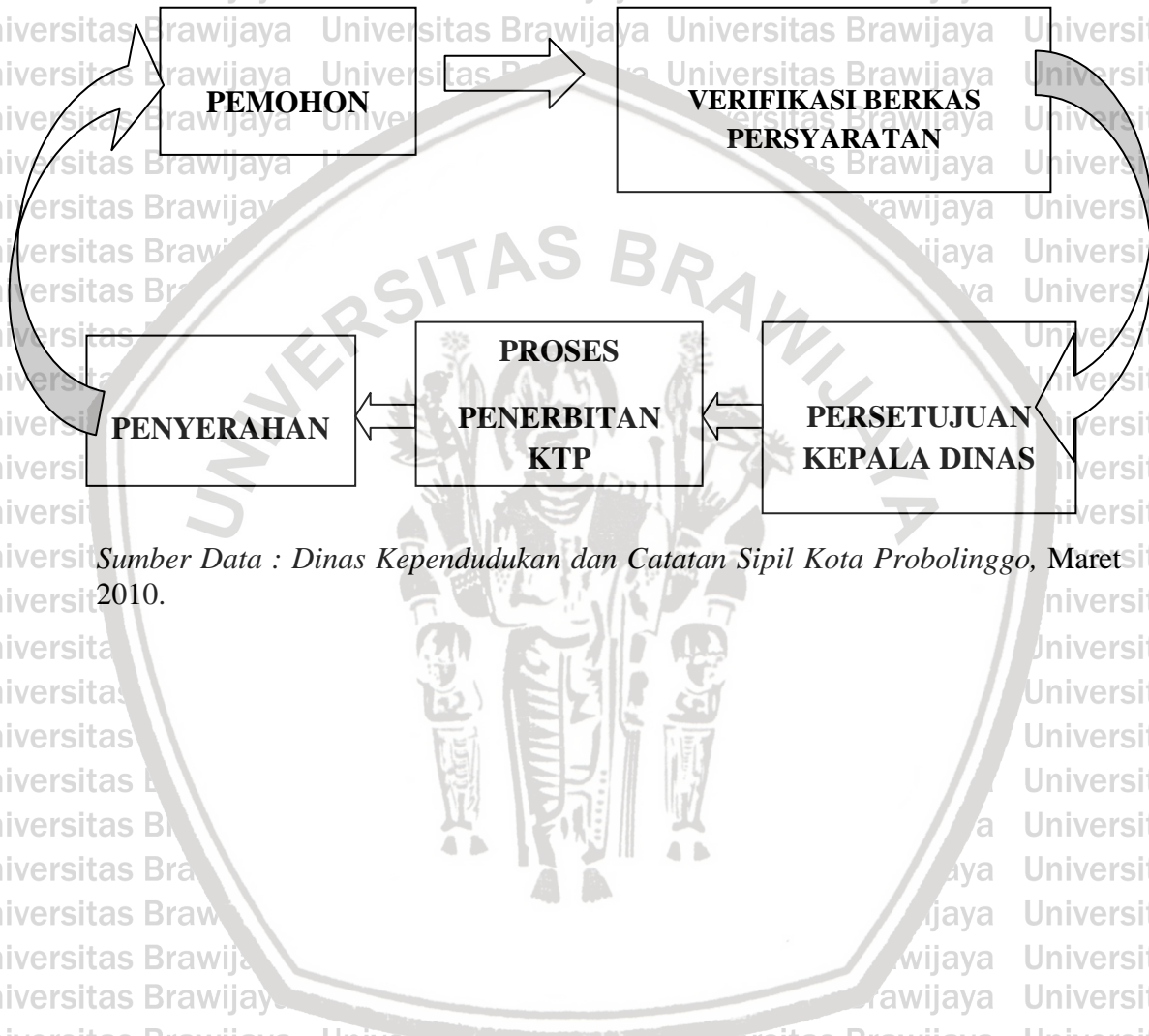
Pertama-tama pemohon mengisi formulir identitas dan membuat surat pengantar kepada RT kemudian dilegalisir oleh RW serta membawa persyaratan ke Kelurahan. Di Kelurahan mengisi dan melegalisir biodata setelah itu baru ke Kecamatan. Di Kecamatan meminta surat pengantar dari Camat baru setelah itu ke Dispendukcapil. Setelah di Dispendukcapil yang harus dilakukan pemohon adalah sebagai berikut :

1. Pemohon mengambil nomor antrian;
2. Pemohon menuju loket 1;

3. Petugas seleksi KTP dan KK mengambil berkas dokumen di loket 1 dan memeriksa kelengkapan berkas;
4. Petugas seleksi KTP dan KK menyerahkan berkas ke Petugas Verifikasi KTP dan KK;
5. Petugas seleksi KTP dan KK menyerahkan ke loket 3 untuk pembayaran;
6. Loket 3 menyerahkan ke Petugas Registrasi KTP dan KK untuk dicatat di Buku Register;
7. Petugas Registrasi KTP dan KK menyerahkan berkas ke Petugas Operator KTP dan KK (ruang TPKD);
8. Petugas Operator KTP dan KK menyerahkan KTP dan KK yang sudah dicetak kepada Petugas Registrasi Pengambilan KTP dan KK;
9. Petugas Registrasi KTP dan KK menaikkan berkas untuk tanda tangan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dan selanjutnya proses laminating;
10. Petugas Registrasi KTP dan KK mencatat di Buku Register Pengambilan KTP dan KK;
11. Petugas Registrasi KTP dan KK menyerahkan ke loket 3

Gambar 4

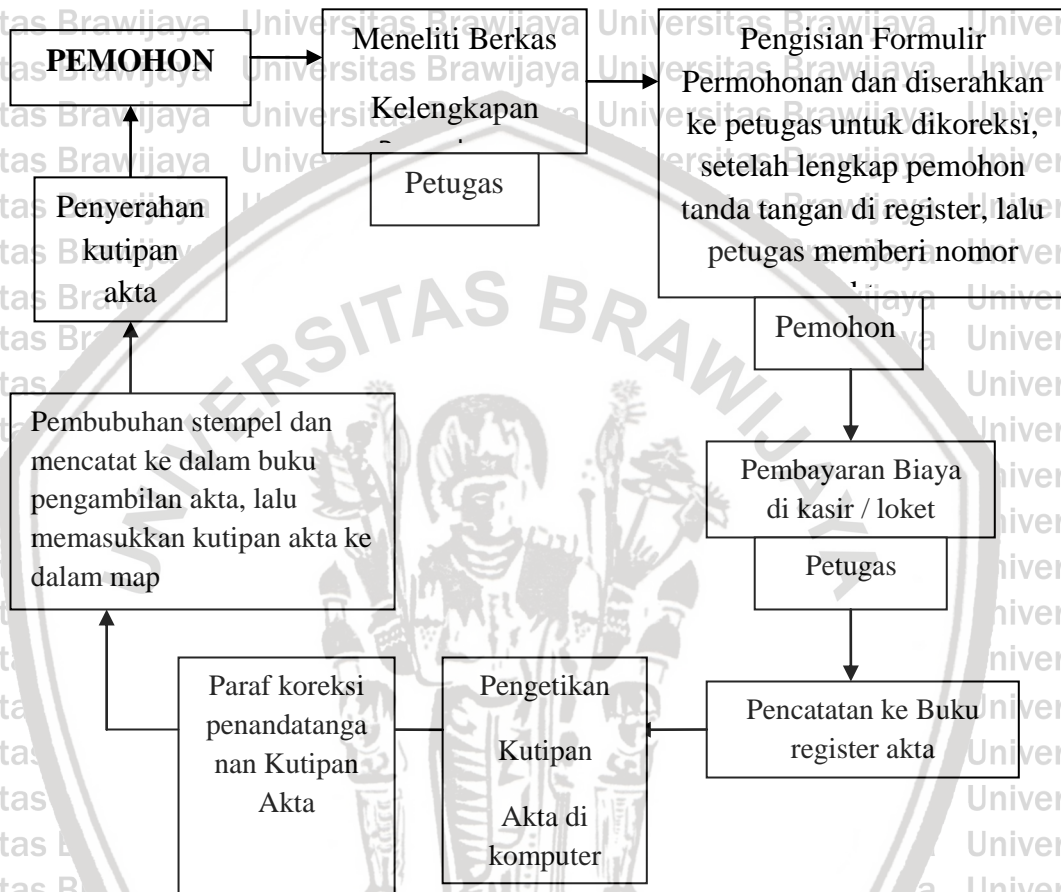
Adapun gambar alur pelayanannya sebagai berikut:



Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Maret 2010.

Gambar 5

Alur Pelayanan Akta Kelahiran



Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Maret 2010.

Mekanisme pengajuan pelayanan Akta Kelahiran:

1. Pemohon datang sendiri atau kuasanya dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Petugas memverifikasi berkas persyaratan yang diberikan oleh pemohon;

3. Diajukan persetujuan kepada Kepala Dinas (bagi anak yang berusia diatas 60 hari s/d 1 tahun);
4. Petugas mencatat dalam buku Register Akta Kelahiran;
5. Petugas membuat Kutipan Akta Kelahiran;
6. Paraf koreksi buku Register dan Kutipan Akta Kelahiran oleh Kepala Seksi Pelayanan Catatan Sipil dan Kepala Bidang Catatan Sipil;
7. Tanda tangan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada buku Register dan Kutipan Akta Kelahiran;
8. Penyerahan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon ;

1.2 Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Ibu Sri Hartatik, selaku Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah:

“Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terutama dalam pembuatan KTP, KK sebenarnya mudah, namun seringkali masyarakat kurang mengerti tentang penertiban administrasi sehingga mereka berkata jika pelayanan di Dispendukcapil ini terkesan berbelit-belit. Untuk permohonan KTP baru dan KK baru, pertama-tama pemohon mengisi formulir identitas dan membuat surat pengantar kepada RT kemudian dilegalisir oleh RW serta membawa persyaratan ke Kelurahan. Di Kelurahan kita harus mengisi dan melegalisir biodata setelah itu baru ke Kecamatan. Di Kecamatan, Kita harus minta surat pengantar dari Camat baru setelah itu ke Dispendukcapil.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangnya).

Sejalan dengan pernyataan di atas, Ibu Hanafiah, SH.MM selaku Ka. Seksi

Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo juga menambahkan bahwa:

“Prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dispendukcapil ini tahapan-tahapannya tidaklah rumit. Pertama-tama pemohon meminta surat keterangan lahir dari dokter atau bidan. Kedua, harus ada 2 orang saksi kelahiran beserta identitasnya, foto copy KK orang tua, foto copy KTP orang tua, foto copy kutipan Akta Nikah orang tua. Ketiga, baru ke Kelurahan untuk meminta Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan. Dan yang terakhir langsung ke Dispendukcapil.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.30 WIB, di ruangannya).

Pendapat kedua staf pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo tersebut tidak sejalan dengan pemikiran salah seorang warga yang

bernama Heru, dimana dia mengeluh bahwa prosedur pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo terkesan berbelit-belit, berikut

petikan wawancaranya :

“Menurut saya, prosedur pelayanan kependudukan terutama dalam pembuatan KTP terkesan berbelit-belit. Kalau dahulu, mengurus KTP cukup datang ke Kelurahan saja dan selanjutnya diurus oleh petugas Kelurahan. Akan tetapi sekarang, kita masih harus minta surat pengantar dari Camat lalu ke Dispendukcapil. Di Dispendukcapil, berkas persyaratan yang dibawa harus lengkap, kalau tidak lengkap disuruh kembali dan membawa berkas yang kurang tersebut. Seperti yang saya alami hari ini harus kembali membawa berkas-berkas yang kurang tersebut.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Berbeda dengan Heru, salah seorang warga lain yang bernama Rani juga

berpendapat, berikut petikan wawancaranya :

“Menurut saya, prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo cukup jelas dan bisa dimengerti. Pokoknya kita mengerti persyaratan apa saja yang diperlukan, misalnya kita ingin membuat KTP, maka kita harus tahu dan mengerti persyaratan apa saja yang diperlukan. Sebagai warga negara yang baik, kita harus melengkapi persyaratan-persyaratan tersebut sebagai wujud dari tertib administrasi.” (Wawancara

pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Dari wawancara diatas diketahui bahwa masih ada kendala mengenai prosedur pelayanan terutama di bagian pensosialisasiannya. Prosedur pelayanan sangat berkaitan dengan persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Adapun persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran berdasarkan Standart Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Probolinggo Tahun 2011 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan untuk memperoleh KTP :

a. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru:

- ✓ Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin;
- ✓ Surat pengantar ketua RT dan Ketua RW
- ✓ Formulir permohonan KTP baru yang ditanda tangani Lurah dan Camat;
- ✓ Foto Kopi KK (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Surat Nikah / Akta Kawin (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi ijazah terakhir.
- ✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan

tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

b. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru karena adanya perubahan data:

- ✓ Surat pengantar ketua RT dan Ketua RW
- ✓ Formulir permohonan KTP baru yang ditanda tangani Lurah dan Camat;
- ✓ Foto Kopy KK (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopy Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopy Surat Nikah / Akta Kawin (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopy ijazah terakhir.

✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai

Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

c. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) perpanjangan :

- ✓ Foto Kopy KK (membawa yang asli);
- ✓ Membawa KTP lama yang masih berlaku (masa berlaku KTP sampai dengan 14 hari dari tanggal masa berlaku KTP);
- ✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai

Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

✓ KTP yang habis masa berlakunya harus melengkapi persyaratan seperti pengajuan KTP baru / pemula.

2. Persyaratan untuk memperoleh KK :

a. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Keluarga (KK) baru:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) bagi penduduk dari luar daerah;
- ✓ Foto Kopi Akta Perkawinan / Buku Nikah (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Perceraian / Surat Putusan Cerai (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kematian (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Bukti Kepemilikan / Penguasaan / Penempatan atas tanah dan bangunan atau persil yang sah;
- ✓ Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN) / Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) (bagi WNI yang datang atau pindah dari luar negeri).

b. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga karena kelahiran:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ Foto Kopi Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan;
- ✓ KK lama.

c. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang:

- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) yang berlaku;
- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ KK lama.

d. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan anggota keluarga:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ KK lama;
- ✓ Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan;
- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) bagi penduduk yang pindah.

3. Persyaratan untuk memperoleh Akta Kelahiran:

- ✓ Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan Penolong Kelahiran;
- ✓ 2 orang saksi kelahiran dan identitasnya;
- ✓ Foto Kopi KK orang tua;
- ✓ Foto Kopi KTP orang tua;
- ✓ Foto Kopi Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan orang tua;
- ✓ Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan;
- ✓ Penetapan Pengadilan Negeri bagi yang berumur diatas 1 (satu) tahun.

1.3 Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan suatu pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan haruslah selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, peneliti mewawancarai

Ibu Sri Hartatik selaku Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mengungkapkan bahwa :

“Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo ini terdapat banyak sekali jenis pelayanan. Untuk menyelesaikan tugas layanan ini dibutuhkan waktu yang beragam. Jika jenis pelayanannya bersifat sederhana seperti pembuatan KTP, KK diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja dan jika ada kendala yang kadang-kadang terjadi, misalnya kerusakan komputer maka dapat selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan (2 hari kerja).”

(Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangannya).

Sedangkan untuk Akta Kelahiran, Ibu Hanafiah, SH, MM selaku Ka. Seksi

Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Probolinggo mengungkapkan bahwa :

“Sesuai dengan peraturan yang telah dibuat untuk tahun 2011 ini pembuatan Akta Kelahiran diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Namun sesuai dengan UUD No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan batas maksimal pembuatan Akta Kelahiran adalah 30 hari (1bulan). Tetapi pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo menyelesaikan pembuatan Akta Kelahiran selama 3 hari.”

(Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.30 WIB di ruangannya).

Dari penjelasan kedua staf pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Probolinggo tersebut terlihat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk

menyelesaikan masing-masing jenis layanan adalah minimal 3 hari. Namun sesuai

peraturan, minimal KTP, KK jadi dalam waktu 2 hari kerja. Sedangkan untuk

Akta Kelahiran jadi dalam waktu 3 hari kerja.

Sejalan dengan penjelasan kedua staf pelayanan Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Probolinggo, Nurul selaku warga Kota Probolinggo juga

menambahkan bahwa :

“Menurut saya, waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah tepat pada waktunya. Saya kemarin

baru mengurus perpanjangan KTP, prosesnya cukup mudah dan singkat, dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir kemudian selanjutnya kita akan diarahkan oleh Petugas. Setelah melewati beberapa tahap, petugas menjanjikan bahwa KTP boleh diambil 3 hari lagi. Ternyata KTP saya benar-benar sudah jadi selama 3 hari dan saya datang ke Dispendukcapil hari ini untuk mengambil KTP.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Adanya keterlambatan dalam proses pelayanan terkadang juga bisa terjadi.

Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Sri Hartatik selaku Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan bahwa :

“Dalam mengerjakan tugas layanan kami akan berusaha untuk mengerjakannya semaksimal mungkin agar penyelesaiannya bisa tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Akan tetapi untuk mencapai hal tersebut terkadang ada saja hambatannya. Hambatan tersebut tidak hanya datang dari pihak kelurahan tetapi juga sering datang dari pihak masyarakat yang kurang teliti dalam melengkapi persyaratan yang diminta.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangannya).

Dari penjelasan tersebut bahwa adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas disebabkan oleh banyak hal dan yang sering terjadi keterlambatan itu disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang kurang teliti dalam melengkapi persyaratan yang diminta.

1.4 Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan

Pelayanan publik di Indonesia masih cenderung adanya pemberian uang dari masyarakat pengguna jasa. Hal ini disebabkan masih adanya budaya upeti dalam sistem pelayanan publik. Mekanisme pemberian biaya ekstra dalam praktik pelayanan birokrasi sesungguhnya melibatkan berbagai faktor yang sangat kompleks, seperti menyangkut masalah kultur – psikologis, sistem pelayanan, mekanisme pengawasan, serta mentalitas aparat maupun pengguna jasa itu sendiri.

Pada dasarnya praktik pemberian uang ekstra pelayanan tersebut dipengaruhi oleh

adanya kesamaan motivasi secara ekonomis. Pada sisi aparat birokrasi, penerimaan uang pelayanan ekstra dari masyarakat diartikan sebagai bagian dari “ucapan terima kasih” dari pengguna jasa atas pelayanan yang diperolehnya.

Aparat birokrasi merasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, wajar apabila pengguna jasa memberikan “tips” atas kinerja pelayanan aparat. Sebaliknya, bagi masyarakat pengguna jasa, pemberian uang ekstra pelayanan kepada aparat tidak hanya sekedar untuk mendapatkan kemudahan pelayanan, tetapi lebih dari itu adalah untuk membangun jaringan di dalam birokrasi. Banyak dari warga masyarakat pengguna jasa yang merasakan kemudahan pelayanan dari birokrasi karena telah lama mempunyai jaringan di dalam birokrasi pelayanan.

Praktik pelayanan dengan memberikan uang ekstra kepada aparat birokrasi tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum di lingkungan birokrasi. Apabila dalam memberikan pelayanan pengguna jasa tidak memberikan imbalan dalam bentuk uang ekstra tersebut, biasanya aparat dalam bekerja terkesan ogah – ogahan atau seenaknya sendiri. Sebaliknya, semakin besar imbalan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa akan semakin memacu motivasi kerja aparat dalam melayani masyarakat pengguna jasa tersebut. Praktik pemberian uang pelayanan ekstra tersebut membawa konsekuensi besar terhadap kinerja pelayanan birokrasi. Fenomena seperti ini dalam proses pelayanan tetap marak terjadi dan sulit untuk dikontrol karena melibatkan kedua belah pihak. Hal ini menyebabkan munculnya biaya tambahan yang sifatnya tidak sah karena tidak jelas aturannya, yang harus dibayar oleh masyarakat pengguna jasa. Setiap berurusan

dengan aparat pelayanan, pengguna jasa harus mengeluarkan atau membayar biaya yang besarnya sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang sedang diurus. Meskipun sebagian besar aparat pelayanan menyatakan bahwa mereka tidak meminta biaya tambahan, tetapi terungkap bahwa “tips” itu selalu ada. Aparat pelayanan tidak secara langsung atau secara terang-terangan meminta biaya tambahan, tetapi pelayanan akan dipersulit apabila pengguna jasa tidak memberikan sejumlah uang tambahan.

Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan harus pasti dan wajar. Biaya adalah rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan. Terkadang tarif biaya yang ditetapkan sama sekali berbanding terbalik dengan penerapannya. Besarnya biaya yang tidak sesuai peraturan ini juga masih belum pasti.

Berkaitan dengan kepastian biaya pelayanan berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Probolinggo Ibu Sri Hartatik, bahwa :

“Untuk pelayanan KTP, KK, sesuai dengan Peraturan Daerah No. 3 Kota Probolinggo biayanya adalah Rp. 5.000,-. Namun apabila ada pegawai yang meminta uang di luar tarif yang telah ditentukan maka itu hanyalah oknum saja dan hanya sedikit sekali orang yang seperti itu. Akan tetapi saya juga tidak akan tinggal diam, apabila terbukti kejadian seperti itu maka akan dikenakan sanksi. Namun sejauh ini saya belum menemui hal seperti itu.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB di ruangannya).

Senada dengan penilaian di atas, ditambahkan oleh Ibu Hanafiah, SH,MM selaku Ka. Seksi Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mengungkapkan bahwa :

“Untuk pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sesuai dengan Perda No.3 Kota Probolinggo adalah gratis. Namun ada semacam pengganti biaya map sebesar Rp. 2.500,-. Akan tetapi biaya pengganti map ini saya kembalikan lagi pada masyarakat pemohon untuk beli atau tidak. Jadi biaya map ini sifatnya terserah. Satu hal yang harus menjadi catatan disini adalah apabila terdapat seorang bayi yang baru lahir dan belum mempunyai akta kelahiran lebih dari 60 hari dikenakan sanksi administratif sebesar Rp. 5.000,-.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.30 WIB di ruangannya).

Hal senada juga diungkapkan oleh seorang warga Kota Probolinggo yang bernama Nurul, berikut petikan wawancaranya :

“Urusan pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo tidak sepenuhnya gratis. Memang untuk pembuatan akta kelahiran gratis, sedangkan untuk pembuatan KTP dan KK dikenakan biaya Rp. 5.000,-. Meskipun tidak sepenuhnya gratis, saya merasa puas dengan kinerja petugas Dispendukcapil Kota Probolinggo. Masyarakat hanya cukup datang ke Dispendukcapil dengan membawa persyaratan dan mengisi blanko saja.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Dari pernyataan ketiga responden di atas, dapat diketahui bahwa biaya pelayanan untuk KTP, KK sebesar Rp. 5.000,- dan untuk Akta Kelahiran adalah gratis. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 tentang Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Catatan Sipil.

Kepastian biaya pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Apabila biaya pelayanan belum pasti, berapa besarnya yang harus dikeluarkan maka aparat pemerintah dapat kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Jika hal ini terjadi jelas akan mencoreng citra baik dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

1.5 Akurasi produk pelayanan

Akurasi produk pelayanan adalah tingkat kebenaran, pengukuran, kecermatan, ketelitian atau ketepatan dari suatu produk pelayanan. Akurasi produk pelayanan ini sangat berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Hal ini sangat esensial terutama dalam penyediaan pelayanan publik. Berbicara mengenai akurasi, terkadang sering terjadi kesalahan atau kekeliruan terhadap hasil dari produk pelayanan itu sendiri.

Adapun penjelasan mengenai akurasi produk dalam pembuatan KTP dan KK menurut Ibu Sri Hartatik selaku Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Probolinggo sebagai berikut:

“Mengenai akurasi produk pelayanan, apabila produk pelayanan tersebut terdapat kekeliruan atau kesalahan, baik itu kesalahan nama, tempat, atau tanggal lahir akan diganti sesuai dengan permintaan pemohon. Kesalahan tersebut wajar terjadi karena petugas Dispendukcapil juga manusia, manusia juga tak luput dari kesalahan. Untuk itu, sebelum si pemohon meninggalkan Dispendukcapil ini diharapkan si pemohon memeriksa kembali hasil dari produk pelayanan tersebut.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB di ruangnya).

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Hanafiah, SH, MM selaku Ka.

Seksi Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Beliau menjelaskan bahwa:

“Memang dulu terdapat keluhan dari masyarakat pemohon mengenai akurasi produk pelayanan. Akan tetapi hal ini datangya berasal dari si pemohon itu sendiri. Sebagai contoh, misalnya yang sering terjadi untuk saat ini dalam pembuatan Akta Kelahiran, nama orang tua tidak sama dengan buku nikah, ijazah, nama orang tua dengan buku nikah tidak sama. Akhirnya terbitan

ijazah dengan akta tidak sama. Hal itu membingungkan petugas di Dispendukcapil dalam melakukan pembetulan produk pelayanan tersebut.” (Wawancara pada hari Selasa, 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB di ruangannya).

Hal tersebut dibenarkan pula oleh dua orang warga yang bernama Citra dan Rusli. Berikut petikan wawancaranya:

“Kalau dulu produk layanan yang dihasilkan masih sering salah, misalnya, tidak kawin ditulis ditulis kawin, penulisan nama juga seringkali salah. Tetapi sekarang masyarakat mengisi biodatanya sendiri di dalam formulir yang disediakan kantor Dispendukcapil, sehingga keakuratan data lebih dapat terjamin karena ditulis langsung oleh yang bersangkutan, kemudian kalau kita ada yang kurang mengerti, petugas akan menjelaskan tentang pengisian formulir tersebut secara benar.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

“Dahulu hasil dari produk layanan seringkali salah, banyak yang tidak tepat, snulis nama saja kadang – kadang tidak sesuai dengan nama aslinya. Tetapi kalau sekarang, masyarakat mengisi blanko sendiri di Dispendukcapil sehingga kesalahan penulisan data dapat diminimalisir. Pengurusan administrasi kependudukan sudah menjadi kewajiban dasar yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara Indonesia, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan segala urusan yang berkaitan dengan keabsahan identitas dan kepastian hukum seorang warga.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa masih terdapat beberapa keluhan mengenai akurasi produk pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo. Akan tetapi tingkat keluhan masyarakat saat ini sedikit berkurang dibandingkan dahulu.

Akurasi produk pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah lebih baik dari sebelumnya.

2. Faktor Penunjang

2.1 Kedisiplinan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai

ketentuan yang berlaku. Peneliti menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah yang diberikan. Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hanafiah, SH,MM selaku Ka. Seksi Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo yang menyatakan bahwa :

“Mengenai soal kedisiplinan, saya selalu berusaha untuk datang ke kantor dengan tepat waktu dan tidak keluar kantor dengan alasan pribadi, begitupun juga dengan pegawai yang lainnya. Namun soal kedisiplinan ini tergantung pada individunya masing-masing, apakah individu tersebut bisa bersikap disiplin atau tidak. Akan tetapi, kita sebagai pegawai disini harus mengikuti peraturan yang berlaku. Dengan mematuhi peraturan tersebut maka akan berakibat baik pada pekerjaan di kantor.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.30 WIB di ruangannya).

Hal tersebut dibenarkan pula oleh Bapak Heru Subagio, S.sos.MM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo yang menyatakan bahwa:

“Pegawai-pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo saya rasa sudah cukup disiplin, mereka taat terhadap peraturan-peraturan yang ada. Kami memiliki peraturan jam datang dan pulang kantor yang sudah ditetapkan. Maka seluruh pegawai termasuk saya wajib menaatinya. Untuk urusan keluar kantor pada jam kerja juga seperti itu, tidak ada alasan pribadi yang membenarkan mereka keluar kantor kecuali urusan yang sangat mendesak, misalnya sakit. Dan itupun harus izin dahulu dan juga harus mengikuti apel terlebih dahulu.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 08.30 WIB, di ruangannya).

Sejalan dengan pernyataan diatas, seorang warga yang bernama Rani juga menambahkan bahwa :

“Saya rasa tingkat kedisiplinan petugas Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah disiplin. Saya melihat mereka membuka loket tepat waktu, tepat waktu disini buka sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Saya kemaren datang kesini untuk membuat KK baru jam 08.00 WIB, ternyata loketnya sudah dibuka. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah disiplin dengan membuka loket pelayanan tepat waktu dan

tidak molor.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 09.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa seorang aparatur negara harus dapat menghargai waktu, yaitu dengan mematuhi jam datang dan jam pulang kantor dengan tepat pada waktunya, dan tidak menggunakan jam kerja untuk menyelesaikan urusan pribadi.

2.2 Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas pelayanan ini bisa berupa kemampuan dalam mengoperasikan komputer.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tidak semua pegawai bisa mengoperasikan komputer. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Sri Hartatik selaku Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan Dispendukcapil

Kota Probolinggo adalah:

“Kemampuan petugas Dispendukcapil dalam mengoperasikan komputer terbatas. Tidak semua pegawai bisa mengoperasikan komputer. Yang bisa menguasai komputer hanya operator. Operator ini harus menguasai semua aplikasi administrasi kependudukan. Misalnya saja dalam pencetakan KTP dan KK, operator yang mempunyai peran penting dalam mengoperasikan komputer.” (Wawancara pada hari Selasa 29 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di ruangannya).

Diungkapkan pula oleh Bapak Heru Subagio, S.sos.MM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mengungkapkan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka kemampuan petugas sangatlah penting. Menurut saya pegawai di Dispendukcapil ini

sudah cukup mampu dalam melayani masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Lalu di Dispendukcapil ini sudah disediakan loket pelayanan yang terbagi menjadi 3 dan di 3 loket ini masing-masing dilayani oleh petugas atau pegawai yang sesuai dengan keahlian atau bidangnya masing-masing.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 08.30 WIB, di ruangnya).

Berbicara mengenai kemampuan petugas pelayanan, Nurul seorang warga Kota Probolinggo juga ikut menambahkan, berikut petikan wawancaranya :

“Mengenai kemampuan petugas pelayanan, saya rasa cukup baik. Petugasnya cepat tanggap, kalau kita ada yang kurang mengerti, petugasnya langsung memberitahu kita kiranya ada yang kurang tepat. Misalnya dalam pengisian formulir layanan kependudukan yang diajukan, petugas selalu memeriksa ulang terhadap hasil isian masyarakat pemohonnya dan menjelaskan tentang pengisian formulir yang benar, sehingga nantinya diharapkan dapat diperoleh data yang lebih akurat.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 09.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan harus berdasarkan keahlian yang dimiliki agar bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

2.3 Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Di dalam suatu organisasi manapun sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap masyarakat, baik dan buruknya pelayanan yang diberikan pada masyarakat tergantung pada petugas yang memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 10 orang informan diketahui 7 orang diantaranya mengatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan masing-masing bagian dalam melayani masyarakat sudah cukup

baik, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah dilakukan dengan cara yang sopan dan ramah. Akan tetapi, 3 orang diantaranya mengatakan bahwa masih terdapat beberapa petugas yang kurang sopan. Hal ini diungkapkan oleh seorang warga yang bernama Dani dan berikut petikan wawancaranya:

“Saya masih menemukan petugas yang kurang sopan dalam melayani masyarakat. Contohnya seperti yang terjadi pada saya, wajar kalau saya tidak mengerti tentang alur pelayanan KK dan saya bertanya pada petugas tersebut. Petugas tersebut menjelaskan alur pelayanannya tetapi dengan mimik muka yang kesal. Memang pada saat itu, situasi Di Disedukcapil ramai. Mungkin petugas tersebut capek, akan tetapi kita sebagai masyarakat pengguna jasa harus diperlakukan dengan baik.” (Wawancara pada hari Kamis, 31 Maret 2011, pukul 10.00 WIB, di loket pelayanan Disedukcapil).

Dari data tersebut menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat dengan memperhitungkan kepuasan masyarakat pengguna jasa itu sendiri.

Senada dengan penilaian masyarakat, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo Bapak Heru Subagio, S.sos.MM mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sikap dan perilaku pegawai disini sudah baik dan selalu bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan menurut pengamatan saya selama ini tidak ada masalah yang berkenaan dengan sikap sopan dan ramah pegawai disini. Bahkan sebaliknya mereka selalu ramah dan sopan serta sangat membantu masyarakat yang tidak mengerti prosedur dalam mengurus kepentingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo ini.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 08.30 WIB, di ruangannya).

Dari uraian di atas diketahui bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai merupakan salah satu faktor pendukung terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan lebih difokuskan

kepada kepuasan masyarakat pengguna jasa sehingga dengan adanya sikap sopan, ramah, bertanggung jawab serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan maka masyarakat akan lebih menghargai kepada aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sehingga tidak muncul penilaian negatif dari masyarakat.

2.4 Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi, sarana, dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Penyediaan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi publik sangat menentukan dalam menunjang peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja. Apabila sarana dan prasarana kerja yang ada cukup memadai dan dalam kondisi yang baik tentu akan sangat mendukung pelaksanaan tugas. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelaksanaan tugas pegawai-pegawai tidak dapat berjalan dengan baik. Namun berdasarkan kenyataan yang ada bahwa sarana dan prasarana kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo masih ada beberapa yang kurang tersedia.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo Bapak Heru Subagio, S.sos.MM berkenaan dengan sarana dan prasarana, menyatakan bahwa:

“Tersedianya sarana dan prasarana kantor merupakan suatu hal yang sangat penting dalam peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja. Memang saya mengakui jika sarana dan prasarana di Dispenducapil ini kurang lengkap. Misalnya: tidak ada mesin foto copy dan keadaan tempat parkir yang tidak teratur. Mengenai mesin foto copy sudah ada rencana untuk membangun tempat foto copy sedangkan untuk parkir akan ditata sebaik mungkin. Parkir sebelah utara untuk masyarakat dan sebelah selatan untuk

para pegawai Dispendukcapil Kota Probolinggo.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 08.30 WIB, di ruangnya).

Sejalan dengan pernyataan Bapak Heru Subagio, S.sos.MM mengenai minimnya fasilitas di Dispendukcapil Kota Probolinggo, Rusli salah seorang warga Kota Probolinggo juga ikut menambahkan bahwa :

“Saya ke Dispendukcapil Kota Probolinggo mau memperpanjang KTP, lebih enak menunggu di luar seperti sekarang, di dalam kantornya tidak terlalu luas. Di luar juga sudah tersedia ruang tunggu yang cukup memadai. Akan tetapi, Dispendukcapil Kota Probolinggo diharapkan untuk memperluas area parkir. Karena seperti yang saya lihat, beberapa warga masih parkir dengan seenaknya akibat area parkir yang sempit.” (Wawancara pada hari Jumat 01 April 2011, pukul 09.00 WIB, di loket pelayanan Dispendukcapil).

Berkenaan dengan pentingnya keberadaan komputer dan kendaraan dinas, juga dijelaskan oleh Bapak Akhmadi selaku Staf Sekretariat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo yang menyatakan bahwa jumlah komputer di Dispendukcapil terbatas dan tiap bagian bisa mempunyai dua set komputer dan kendaraan dinas hanya dimiliki oleh 11 orang pegawai. Adapun rinciannya sebagai berikut: mobil dinas diperuntukkan untuk Kepala Dinas, sedangkan 10 orang pegawai lainnya memakai motor. Kondisi 2 buah motor tidak layak pakai atau sudah rusak. Hal ini berdasarkan dari daftar nama-nama pemegang dan penerima BBM kendaraan operasional Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo bulan Januari 2011.

Berdasarkan wawancara dan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo cukup tersedia dan cukup memenuhi standar. Memenuhi standar karena tiap bagian sudah mempunyai dua set komputer sehingga tidak terjadi pemakaian komputer secara bergantian. Sehingga antara bagian satu dengan yang lain tidak terganggu

pekerjaannya. Begitu juga dengan menambah motor dinas atau mobil dinas sangat diperlukan terutama untuk pegawai yang sering bertugas di luar kantor atau lapangan sehingga masalah jangkauan wilayah kerja bukan menjadi masalah yang perlu dirisaukan lagi.

C. Analisa dan Interpretasi Data

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan

1.1 Mekanisme pelayanan

Mekanisme pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi selama berlangsungnya proses pelayanan. Dalam suatu kegiatan pelayanan publik, tidak bisa terlepas dari mekanisme suatu pekerjaan karena proses ini juga berkaitan dengan hasil akhir dari suatu pelayanan. Apabila mekanisme dari suatu pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai aturan, maka diharapkan hasil akhir dari suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Birokrasi pemerintah bisa berjalan dengan baik jika ada peraturan yang mengatur keberadaan, prosedur dan mekanisme pelayanannya. Mekanisme pelayanan yang jelas sangat penting tidak hanya bagi birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Tanpa adanya aturan permainan yang jelas, birokrasi tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Mekanisme pelayanan yang tidak jelas atau rumit dapat menjadi sumber inefisiensi.

Pada umumnya, masyarakat mendambakan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Seperti yang telah dijelaskan oleh Mahmudi (2005 : 208) bahwa mekanisme pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “ apabila

dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti.”

Mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk secara umum adalah pemohon meyerahkan formulir yang sudah diisi dan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi kepada petugas untuk diperiksa ulang dan diregister. Setelah itu pemohon membayar retribusi pelayanan di kasir. Kemudian petugas akan memproses pelayanan. Setelah jadi, dilakukan pengecekan ulang dengan data pengajuan sebelum diserahkan ke pemohon. Jadi mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk tergolong mudah dan tidak berbelit-belit.

Hal ini diperkuat dari hasil kuesioner yang menyatakan bahwa dari 10 orang informan yang ditemukan peneliti di Dispendukcapil Kota Probolinggo diketahui 5 orang diantaranya menyatakan mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk mudah, mudah dikarenakan alur pelayanan, tahapan – tahapan atau proses – proses pelayanan dan persyaratannya sudah banyak dipasang di depan kantor Dispendukcapil Kota Probolinggo. 2 orang menyatakan membingungkan, dikarenakan masih tidak terbiasa dengan sistem pelayanan kependudukan yang semula dari Kecamatan beralih ke Dispendukcapil. Dan sisanya, 3 orang menyatakan mekanisme pelayanan rumit, dikarenakan masih harus antri dan melalui tahapan – tahapan seperti, penyerahan berkas oleh masyarakat pemohon, verifikasi berkas oleh petugas, tahap retribusi, dll. Berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa mekanisme pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk mudah, tidak membingungkan.

Dengan mekanisme pelayanan yang mudah diharapkan supaya masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dapat merasa puas.

1.2 Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, khususnya dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran sebenarnya mudah dan tidaklah rumit. Namun seringkali masyarakat yang kurang mengerti tentang penertiban administrasi sehingga pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo terkesan berbelit-belit. Yang lama biasanya adalah proses mengurus di kelurahan, kesalahan teknis yang dilakukan pegawai atau kurang lengkapnya syarat yang dibawa oleh masyarakat sehingga menunda kelancaran pelayanan. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo prosesnya sebenarnya hanyalah mengisi formulir pendaftaran dengan membawa semua persyaratan, setelah itu didaftarkan kepada bagian pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran dan langsung dapat meninggalkan kantor karena biasanya KTP, KK, Akta Kelahiran dijanjikan selesai dan dapat diambil pada 2 hari mendatang atau bisa lebih lama lagi tergantung situasi.

Menurut keterangan dari beberapa masyarakat yang ditanya oleh peneliti, surat keterangan dari RT, RW kemudian dibawa kepada kelurahan. Setelah mengisi formulir yang ada barulah didapatkan surat pengantar untuk ke kantor kecamatan dan yang menyebabkan masyarakat menilai prosedur terlalu berbelit –

belit adalah pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga masyarakat merasa pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran yang semestinya dapat dilakukan dengan cepat menjadi kurang efektif. Hal ini dikarenakan belum tentu Ketua RT, RW dan Lurah ada di tempat. Apalagi jarak yang ditempuh dari rumah, kelurahan, kecamatan lalu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga tidak berdekatan sehingga menyebabkan *hidden cost* (transportasi). Proses pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran adalah pertama-tama ke loket penerimaan kemudian masuk ke dalam pemrosesan yang meliputi entri data kemudian ke Kasi Pendaftaran Penduduk untuk validasi berkas permohonan kemudian penerbitan yang ditujukan kepada Kabid Kependudukan untuk paraf dokumen kemudian ke Kepala Dinas setelah itu ke Sekretariat dan setelah selesai dapat diambil di Loket Pengambilan. Masih adanya masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran juga mendorong masyarakat memiliki persepsi yang rendah terhadap prosedur pelayanan di unit ini. Karena ketidakjelasan prosedur dalam pelayanan inilah terkadang masyarakat menyerahkan proses pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran pada aparat desa ataupun bahkan calo.

Hal yang terkadang masih sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo belum sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Moenir (2004 : 41-42) bahwa pada umumnya mereka (masyarakat) mendambakan pelayanan dengan salah satu kriterianya adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanpa hambatan yang kadang dibuat-dibuat. Dengan demikian apabila penyedia dan pemberi layanan

KTP, KK, Akta Kelahiran ingin memberikan pelayanan yang baik maka prosedur pelayanan harus sesingkat mungkin tanpa ada rantai birokrasi yang mempersulit.

Prosedur pelayanan sangat berkaitan dengan persyaratan pelayanan. Adapun persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran berdasarkan Standart Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Probolinggo

Tahun 2011 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan untuk memperoleh KTP :

a. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru:

- ✓ Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin;
- ✓ Surat pengantar ketua RT dan Ketua RW
- ✓ Formulir permohonan KTP baru yang ditanda tangani Lurah dan Camat;
- ✓ Foto Kopi KK (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Surat Nikah / Akta Kawin (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi ijazah terakhir.
- ✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai

Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

b. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru karena adanya perubahan data:

- ✓ Surat pengantar ketua RT dan Ketua RW
- ✓ Formulir permohonan KTP baru yang ditanda tangani Lurah dan Camat;

- ✓ Foto Kopi KK (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Surat Nikah / Akta Kawin (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi ijazah terakhir.
- ✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

c. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) perpanjangan :

- ✓ Foto Kopi KK (membawa yang asli);
- ✓ Membawa KTP lama yang masih berlaku (masa berlaku KTP sampai dengan 14 hari dari tanggal masa berlaku KTP);
- ✓ Yang bersangkutan harus datang sendiri, dan apabila yang bersangkutan tidak bisa datang dikarenakan sakit harus membuat Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,- dan membawa foto ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.
- ✓ KTP yang habis masa berlakunya harus melengkapi persyaratan seperti pengajuan KTP baru / pemula.

2. Persyaratan untuk memperoleh KK :

a. Persyaratan untuk memperoleh Kartu Keluarga (KK) baru:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) bagi penduduk dari luar daerah;

- ✓ Foto Kopi Akta Perkawinan / Buku Nikah (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Perceraian / Surat Putusan Cerai (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kelahiran (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Akta Kematian (membawa yang asli);
- ✓ Foto Kopi Bukti Kepemilikan / Penguasaan / Penempatan atas tanah dan bangunan atau persil yang sah;
- ✓ Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN) / Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) (bagi WNI yang datang atau pindah dari luar negeri).

b. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga karena kelahiran:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ Foto Kopi Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan;
- ✓ KK lama.

c. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang:

- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) yang berlaku;
- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ KK lama.

d. Persyaratan untuk perubahan Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan anggota keluarga:

- ✓ Surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW;
- ✓ KK lama;

- ✓ Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan;
- ✓ Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) bagi penduduk yang pindah.

3. Persyaratan untuk memperoleh Akta Kelahiran:

- ✓ Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan Penolong Kelahiran;
- ✓ 2 orang saksi kelahiran dan identitasnya;
- ✓ Foto Kopi KK orang tua;
- ✓ Foto Kopi KTP orang tua;
- ✓ Foto Kopi Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan orang tua;
- ✓ Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan;
- ✓ Penetapan Pengadilan Negeri bagi yang berumur diatas 1 (satu) tahun.

Namun demikian, selama peneliti melakukan riset juga masih ditemukan masyarakat yang kurang mengerti dan tidak tahu tentang persyaratan pelayanan.

Secara umum memang ketidakmengertian masyarakat terhadap persyaratan yang ada membuat persepsi yang buruk terhadap syarat yang ada. Pada prinsipnya setiap daerah memegang teguh prinsip bahwa untuk mengurus KTP, KK, Akta Kelahiran harus memenuhi syarat yang ada mulai dari RT, RW dan kelurahan.

Tanpa persyaratan tersebut permintaan tidak dapat dilayani. Secara umum sebenarnya prinsip ini sangat baik karena diharapkan data yang dibuat benar adanya karena dengan harapan RT/RW yang lebih mengetahui kebenaran peminta pelayanan (warganya). Menurut Kep. 25/KEP/M.PAN/2/2004, persyaratan pelayanan adalah teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dengan demikian artinya untuk

setiap pelayanan, masyarakat wajib memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan dibuat.

1.3 Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan suatu pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Seperti yang telah dijelaskan oleh Mahmudi (2005 : 208) bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Oleh karena itu pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan haruslah selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Probolinggo merupakan suatu hal yang penting dan tidak luput dari penilaian masyarakat. Apabila ketepatan waktu dapat terwujud maka citra instansi akan semakin baik dan sebaliknya apabila ketepatan waktu pelayanan tidak terwujud, otomatis citra instansi menjadi jelek karena masyarakat memiliki penilaian yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan pegawainya.

Berkaitan dengan kepastian atau ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo masyarakatpun juga mempunyai penilaian tersendiri akan hal tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti, keadaan tersebut memang pernah terjadi akan

tetapi tidak menutup kemungkinan ketidaktepatan waktu pelayanan juga disebabkan oleh hambatan yang berasal dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo diantaranya pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas atau kepentingan tertentu tidak dapat hadir karena sakit ataupun karena sebab lain misalnya Kepala Dinas yang kebetulan harus melaksanakan tugas luar rapat ataupun penyuluhan.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh Ka. Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo akan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dan apabila dalam proses pengerjaannya menemukan hambatan yang mengakibatkan keterlambatan maka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo akan langsung menyampaikan keterlambatan tersebut.

Menurut peneliti langkah tersebut di atas sangat tepat, sebab dengan menyampaikan keterlambatan tersebut membuktikan bahwa pihak Dispendukcapil Kota Probolinggo sangat memperhatikan kepentingan masyarakat dan sekaligus sebagai bukti bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diemban.

Berkaitan dengan waktu pelayanan, Beliau juga menjelaskan bahwa waktu yang diperlukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo untuk menyelesaikan penerbitan KTP, KK sesuai dengan peraturan yang ada adalah 2 hari kerja sedangkan untuk Akta Kelahiran selama 3 hari kerja.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas tentu saja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo harus berupaya untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo saat ini adalah memasang papan pengumuman tentang persyaratan-persyaratan segala jenis pelayanan. Dengan begitu diharapkan dapat lebih memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo akan lebih cepat menyelesaikan urusannya dan tepat waktu tanpa harus menunggu lama-lama.

1.4 Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, setidaknya hal itu mengacu kepada asas pelayanan publik. Tindakan sebagian masyarakat pengguna jasa yang memberikan uang ekstra kepada aparat birokrasi pada dasarnya tetap tidak dapat dilepaskan dari sistem dan budaya pelayanan birokrasi yang memang telah korup. Masyarakat pengguna jasa sebenarnya hanya melakukan respon atas aspirasi yang berkembang di kalangan aparat birokrasi.

Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan harus pasti dan wajar. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan. Untuk

pelayanan KTP, KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah Rp. 5.000,- sedangkan untuk Akta Kelahiran adalah gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 tentang Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara terhadap masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo untuk pengurusan KTP, KK memang Rp. 5.000,- dan apabila ada masyarakat yang dimintai uang tambahan, nominalnya tidak terlalu besar dan masih dalam batas yang wajar. Namun dalam pelayanan publik yang berkualitas hal ini seharusnya tidak boleh terjadi. Oleh karena itu haruslah ada perubahan baik dari kepala maupun pegawainya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dikarenakan KTP, KK, Akta Kelahiran merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat yang telah memiliki kewajiban untuk mempunyai KTP, KK, Akta Kelahiran, baik itu masyarakat yang mampu maupun tidak mampu. Namun yang terkadang menjadi kendala adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku, misalnya untuk pengurusan KTP dapat selesai dalam waktu 2 hari, tetapi apabila ada masyarakat yang benar-benar membutuhkan KTP dapat selesai pada hari itu misalnya saja untuk keperluan yang sangat genting, biasanya masyarakat ditarik uang yang melebihi ambang kewajaran. Seperti seorang masyarakat yang saya wawancarai mengatakan bahwa pernah dimintai uang yang jumlahnya lumayan besar baginya agar KTP itu bisa selesai pada hari itu. Hal ini sungguh ironis, apabila yang membutuhkan KTP tersebut adalah orang yang kurang mampu namun

memerlukan KTP pada hari tersebut. Oleh karena itu masih perlu pembinaan pada beberapa aspek agar pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut (Patinasarany dalam Dwiyanto 2010 : 38) dijelaskan bahwa banyak daerah yang tidak mencantumkan informasi tentang biaya resmi dan lama waktu dalam ketentuan yang dibuat daerah mengenai pelayanan KTP. Keberadaan informasi ini ternyata berkolerasi positif dengan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai ketentuan tersebut dan juga berkolerasi positif dengan lebih minimnya penggunaan perantara.

1.5 Akurasi produk pelayanan

Akurasi produk pelayanan adalah tingkat kebenaran, pengukuran, kecermatan, ketelitian atau ketepatan dari suatu produk pelayanan. Akurasi yang dimaksud disini adalah kecocokan antara suatu informasi standar yang dianggap benar. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Mahmudi (2005 : 208) bahwa produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah. Di dalam menciptakan atau membuat suatu produk pelayanan pasti ditemukan beberapa kesalahan.

Begitu juga dengan proses pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo pernah terdapat kesalahan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Sri Hartatik selaku Ka.Sie Pendaftaran dan Informasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Probolinggo bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dulu pernah mengalami kesalahan dalam pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Kesalahan

itu seperti kesalahan nama, tanggal lahir dan masih banyak yang lainnya.

Kesalahan itu wajar karena petugas juga manusia. Petugas akan mengganti kesalahan tersebut sesuai dengan permintaan si pemohon.

Beliau juga menambahkan bahwa beberapa tahun terakhir ini, kasus kesalahan atau tidak akuratnya produk pelayanan kependudukan di

Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah bisa diminimalisir. Hal ini bisa dilihat

dari seberapa banyak keluhan masyarakat pemohon. Oleh karena itu, Beliau juga

berpesan kepada masyarakat pemohon untuk mengecek kembali produk

pelayanan tersebut. Jadi, pada intinya akurasi produk pelayanan di Dispendukcapil

Kota Probolinggo untuk saat ini sudah cukup baik dibandingkan tahun-tahun yang

lalu.

2. Faktor Penunjang

2.1 Kedisiplinan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang

berlaku. Seorang pegawai dikatakan berkualitas apabila dalam melaksanakan

pekerjaannya sesuai dengan cara kerja yang telah ditentukan atau disiplin,

pekerjaan yang dikerjakan rapi dan teliti. Keadaan pegawai pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dapat dilihat dari bukti-bukti

yang ada sesuai dengan wawancara memperlihatkan bahwa dalam melakukan

pekerjaannya mereka tergolong rapi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerapian

kerja pegawai dinyatakan memadai dan berdasarkan data-data menyatakan rata-

rata cukup rapi.

Selama observasi rata-rata pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada. Hanya sebagian kecil saja dari mereka yang kurang mematuhi peraturan-peraturan yang ada, misalnya keluar kantor di jam kerja, bukan untuk kepentingan kantor tetapi untuk kepentingan pribadi. Ketaatan yang terkecil adalah berusaha datang dan pulang kantor tepat pada waktunya, mengikuti apel pagi. Jika hal tersebut saja sudah diabaikan mereka juga bukan tidak mungkin mengabaikan hal yang lebih besar seperti tugas dan tanggung jawab mereka sebagai Pegawai Negeri Sipil. Tetapi untuk sebagian besar pegawainya telah mengikuti peraturan yang sudah ada dengan datang dan pulang kantor tepat pada waktunya serta mengikuti apel pagi setiap hari kerja. Dan apabila ada yang melanggar pun belum ada tindakan disiplin yang bersifat tegas.

Hal di atas belum sesuai dengan pendapat Tayibnaxis (1995 : 205), bahwa upaya yang dapat ditempuh dalam penegakkan disiplin, yaitu :

- 1) Disiplin sebagai pencegahan
Merupakan usaha untuk mendorong pegawai agar mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi, sehingga tidak terjadi pelanggaran, caranya dengan mendorong tumbuhnya disiplin diri.
- 2) Disiplin sebagai koreksi
Adalah tindakan terhadap pelanggaran, tujuannya adalah untuk mendidik agar tidak terjadi pelanggaran di antara pegawai. Oleh karena itu, dalam penjatuhan hukuman perlu dipertimbangkan seobyektif mungkin dengan derajat pelanggarannya, sehingga pegawai yang bersangkutan tidak mengulang kesalahan yang sama dan setiap pegawai dapat merasakan keadilan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan secara hierarkis, yang artinya pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman ditentukan oleh berat tingginya pelanggaran.

Yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo baru dalam tahap disiplin sebagai pencegahan saja dan belum merealisasikan disiplin sebagai koreksi sehingga kurang maksimal dalam penjatuhan sanksi bagi pegawai

yang melanggar. Apabila hal ini tidak berusaha untuk diperbaiki maka kurang ada sikap disiplin dan tanggung jawab yang baik dari pegawai karena merasa tidak akan dijatuhi hukuman apabila melakukan kesalahan.

2.2 Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas ini sangat penting karena berhubungan erat dengan tanggung jawab pekerjaan dan hasil dari pelayanan nantinya. Hal ini juga diperkuat oleh Mahmudi (2005 : 208) bahwa perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sebaiknya kemampuan petugas disesuaikan dengan pekerjaan dan tugas yang diembannya sehingga melakukan segala sesuatunya bisa profesional dan lebih terarah. Apabila kemampuan seseorang tidak disesuaikan dengan pekerjaannya maka bisa dipastikan hasil layanannya tidak akan tercipta secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, rata-rata petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah cukup mampu dalam melayani masyarakat.

Hal ini bisa dilihat dari sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah disediakan loket pelayanan yang terbagi menjadi 3 dan di 3 loket ini masing-masing dilayani oleh petugas atau pegawai yang sesuai dengan keahlian atau bidangnya masing-masing.

2.3 Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Disamping harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, pegawai juga dituntut untuk bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugas layanan. Dengan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan tentu saja akan berdampak positif bagi individu atau pegawai itu sendiri maupun bagi instansi terkait. Bagi individu atau pegawai tentunya dia akan mendapatkan kesan tersendiri dari masyarakat yang merasa puas dengan layanan yang telah diberikan dan bagi instansi tentunya akan menambah citra baik di mata masyarakat.

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti, bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik itu artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dalam melayani masyarakat telah dilakukan dengan sopan dan ramah. Hal ini juga dapat dilihat dalam tabel 1 dimana dalam tabel tersebut dapat diketahui penilaian masyarakat terhadap tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo diketahui bahwa dari 10 orang informan, 7 orang menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah, 3 orang menyatakan dalam memberikan pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo kurang sopan.

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah. Menurut (Dwiyanto, dkk 2002) keluhan warga sering muncul juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara. Para pejabat birokrasi yang menemui mereka seringkali menganggap pengguna layanan sebagai klien yang membutuhkan bantuan sehingga harus tunduk pada kemauan para pejabatnya. Para pengguna layanan sering kali tidak memiliki banyak ruang dan kesempatan untuk merespon secara wajar perlakuan buruk yang diterimanya.

Dan berdasarkan pengamatan peneliti memang benar apa yang telah diungkapkan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dan sebagian besar masyarakat bahwa secara umum tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah baik dan tidak perlu diragukan lagi karena memang kenyataannya hubungan yang terjalin antara masyarakat dan para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo tidak lagi seperti pelayan dan pelanggan, akan tetapi dalam interaksinya yang terjadi adalah suasana kekeluargaan.

Menurut peneliti suasana tersebut harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena meskipun secara umum tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah dapat dikatakan baik tetapi kekurangan-kekurangan pastilah ada meskipun itu hanya dilakukan oleh segelintir orang dan dilakukan tanpa sengaja terutama yang menyangkut

tingkat kesopanan pegawai karena peneliti masih menjumpai adanya sedikit kecerobohan yang masih dilakukan oleh beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Kecerobohan tersebut antara lain adanya pegawai yang bergurau dengan suara keras padahal saat itu masih ada masyarakat yang sedang mengurus kepentingan. Hal ini tentunya akan menciptakan suasana gaduh dan terkesan kurang tertib serta tidak sopan.

Dari berbagai uraian mengenai peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo adalah sangat baik walaupun ada kekurangan itupun hanya dilakukan oleh segelintir orang saja. Dan untuk itu perlu adanya upaya dari Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo disamping upaya-upaya yang telah ada untuk lebih menertibkan mereka dengan lebih sering mengadakan pendekatan-pendekatan untuk memberikan masukan atau nasehat kepada pegawai yang tidak tertib sehingga akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.4 Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi, sarana, dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Para pegawai dapat bekerja secara dinamis dan kreatif apabila didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai. Karena penyediaan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi publik sangat menentukan dalam menunjang peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja, maka apabila sarana dan prasarana kerja yang ada cukup memadai dan dalam

kondisi yang baik tentu akan sangat mendukung pelaksanaan tugas. Demikian pula sebaliknya tanpa sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelaksanaan tugas pegawai-pegawai tidak dapat berjalan dengan baik. Menurut (Dwiyanto, dkk. 2007) dijelaskan bahwa kebanyakan loket di desain agar aparat dapat duduk dengan nyaman sambil melayani warga, sementara kenyamanan warga pengguna tidak diperhatikan, seperti harus berdiri atau membungkuk ketika berkomunikasi dengan aparat yang bertugas di loket.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo relatif cukup tersedia dan memadai untuk mencapai hasil pelayanan publik yang maksimal. Akan tetapi yang banyak dirisaukan oleh masyarakat adalah kecilnya tempat serta kurangnya tempat duduk sehingga membuat berdesak-desakan di area loket apabila mengantri dan kurang dinginnya ruangan sehingga menimbulkan banyak masyarakat yang mengeluh kepanasan dan masyarakat menjadi tidak terlayani secara maksimal. Dan yang terakhir masalah parkir yang tidak teratur serta tidak adanya tempat foto kopi yang mengakibatkan pelayanan menjadi lama. Hal tersebut selaras dengan pendapat Dwiyanto di atas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dilihat dari :

a. Mekanisme pelayanan

Mekanisme pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo terutama untuk pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran dimulai dari RT/RW kemudian ke Kepala Desa dan selanjutnya ke Kecamatan, baru setelah itu dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo untuk pembuatan KTP, KK adalah membawa surat pengantar dari RT/RW, membawa formulir KTP, KK yang sudah dilegalisir oleh Lurah dan Camat, foto kopi Akta Kelahiran lalu ke Dispendukcapil sedangkan untuk pembuatan Akta Kelahiran yaitu: foto kopi KK, foto kopi KTP orang tua, foto kopi Akta perkawinan.

c. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

Pelayanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah sesuai dengan peraturan yaitu 2 – 3 hari kerja, seandainya terdapat keterlambatan akan disampaikan secara langsung.

d. Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan

Biaya yang diperlukan dalam pembuatan KTP, KK di Dispendukcapil Kota

Probolinggo adalah Rp. 5.000,- sedangkan untuk pembuatan Akta Kelahiran

adalah gratis. Apabila terdapat biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan

peraturan yang telah ditentukan, maka itu hanya dilakukan oleh oknum-

oknum tertentu.

e. Akurasi produk pelayanan

Mengenai akurasi produk pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo

dapat dikatakan cukup baik. Hal ini berdasar pada minimnya keluhan-

keluhan dari masyarakat pada tahun ini jika dibandingkan dengan tahun

lalu.

2. Faktor penunjang terciptanya kualitas penyelenggaraan pelayanan

kependudukan

a. Kedisiplinan

Kedisiplinan petugas pelayanan KTP, KK, dan Akta Kelahiran di

Dispendukcapil Kota Probolinggo dapat dikatakan cukup baik, karena

hampir tidak ada yang datang terlambat dan bolos apel serta hanya

beberapa orang saja yang keluar tanpa ijin.

b. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo

sudah cukup baik dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh

petugas pelayanan tersebut. Kadispendukcapil Kota Probolinggo selalu

berusaha untuk meningkatkan kemampuan pegawainya baik melalui diklat

ataupun disekolahkan lagi.

c. Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Dispendukcapil Kota Probolinggo sudah baik. Hal ini terbukti dengan sikap petugas yang cepat tanggap dalam memberikan serta menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan di Dispendukcapil Kota Probolinggo seharusnya bisa lebih baik karena kantor yang relatif kecil serta parkir yang tidak teratur dikarenakan lahan parkir yang sempit.

B. Saran

1. Perlu ditingkatkan upaya-upaya penyuluhan bagi masyarakat, bukan hanya mengenai betapa pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran tetapi juga menekankan penyuluhan mengenai kesadaran masyarakat untuk memberikan data yang akurat dan benar dalam permohonan pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran serta data kependudukan yang lain.
2. Diperlukan inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan seperti, penerapan SIAK online.
3. Perlu diadakannya diklat pegawai, dimana diklat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
4. Perlunya penataan parkir yang teratur sehingga tercipta lingkungan yang aman dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2003. *Strategi Komunikasi*. Bandung : Amrico
- Arikunto, Suharsimi. 1987. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata, Adep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Computindo
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Chandler, Ralph C, and Plano, Jack C. 1988. *The Public Administration Dictionary*. Edisi kedua. California : Santa Barbara
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogya : UGM Press
- Edwards, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C : Congressional Quarterly Press.
- J. Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Kencana Prenanda Media
- Kushandajani. 2001. *Good Governance dan Otonomi Daerah*. Jakarta : P2P – LIPI
- Keban, Yeremias T. 2004. *Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Jogjakarta : PT. Gava Media
- Koentjaraningrat. 1992. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Makmur, H. M.Si. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI
- Miles, Mathew B: Huberman, A Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Mintzberg, Henry. 1993. *Designing Effective Organization*. London : Prentice Hall, Internasional Inc.

- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nazier, Moammad. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Narbuko, C dan Ahmadi, A. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nigro & Nigro. 1988. *Modern Public Administration*. New York : Harper & Raw Publisher
- Parasuraman. 1997. *Majalah Manajemen dan Usahawan Indonesia*. Januari 1997. Jakarta
- Pasolong, Hasbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Saffell, David C and Basehart, Harry. 2001. *State and Local Government Politics and Public Policies*. New York : McGraw hill Companies, Inc
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S.P. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Soeprpto, Riyadi. 2002. *Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik Program Pasca Sarjana*. Universitas Brawijaya. Malang
- Supranto, J. MA. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Asdi Maha Satya

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, disampaikan pada peserta Diklatpim Tingkat II Angkatan XIII, kelas A dan B, 19 Juli 2004, Jakarta

Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Tim FIA Universitas Brawijaya. 2007. *Buku Pedoman Penyusunan dan Ujian Skripsi*. Malang : FIA Universitas Brawijaya

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Widarta, I. 2005. *Cara Mudah Memahami UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Bantul-Yogyakarta : Pondok Edukasi.

Jurnal

Domai, Tjahjanulin. 2001. *Dari Pemerintahan Ke Pemerintahan Yang Baik*. Jurnal Administrasi Negara, Volume II, No I, September 2001

Islamy, M, Irfan. 1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Yogyakarta: Bumi Aksara

..... 1999. *Reformasi Pelayanan Publik : Makalah Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi di Kabupaten Trenggalek*

Muluk, M.R, Khoirul. 2005. *New Public Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. Jurnal Administrasi Publik, Volume VI, No I, September 2005. Malang

Rahayu. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*. Bisnis dan Birokrasi

Artikel

Soeprpto, H.R. Riyadi. 2003. *'Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance'*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Dalam Ilmu Administrasi Pembangunan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (6 Desember) : Malang

Berbagai Sumber Hukum Pemerintah Pusat:

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 *Tentang Organisasi Perangkat Daerah*. Diakses dari <http://www.bpkp.go.id/unit/pusbin/pp41thn2007.pdf> Pada Tanggal 4 Maret 2011

Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*

Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 *tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/7/2004 *tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*

Lembaga Administrasi Negara (LAN) Tahun 2000 Nomor 5 *tentang Aplikasi Prinsip Good Governance*

Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2010 *tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*

Internet

Anonymous. 2010. *Struktur Organisasi Pemerintah Kota Probolinggo*. Diakses pada tanggal 11 Desember 2010 dari <http://www.probolinggokota.go.id>

Anonymous. 2012. *Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo*. Diakses pada 11 Agustus 2012 dari <http://www.pelayananperijinan.probolinggokota.go.id/latarbelakang.php>

Arrosyadi. 2009. *“Pengertian Administrasi Negara”*, diakses pada 11 Desember 2010 dari <http://arrosyadi.wordpress.com/2009/05/07/pengertian-administrasi-negara/>

Budiutomo. 2008. *“Konvergensi Administrasi Publik”*, diakses pada 21 Juni 2011 dari <http://budiutomo79.blogspot.com/2008/05/konvergensi-administrasi-publik-dan.html>

Ekobudisulistio. 2009. *“Pengertian Administrasi Publik”*, diakses pada 22 Desember 2010 dari <http://ekobudisulistio.blogspot.com/2009/01/pengertian-administrasi-publik.html>

Gieta. 2011. “*Kinerja Pelayanan Publik*”, diakses pada 30 Juli 2012 pada 21.25 WIB dari <http://gietastrory.blogspot.com/2011/01/kinerja-pelayanan-publik-pembuatan.html>

Silahudin. 2010. “*Standard Pelayanan Publik*”, diakses pada 30 Juli 2010 pada 22.00 WIB dari <http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html>

Sukosilo. 2012. “*Manajemen Publik*”, diakses pada 30 Juli 2012 pada 21.41 WIB dari <http://sukosusilo.blogspot.com/2012/01/manajemen-publik.html>

UNUD. 2010. “*Faktor Yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik*”, diakses pada 30 Juli 2010 pada 22.15 WIB dari https://www.google.co.id/search?hl=id&noj=1&biw=1280&bih=632&q=Rasyid+1997+tentang+fungsi+adm+publik&oq=Rasyid+1997+tentang+fungsi+adm+publik&gs_l=serp.3...322526.329036.0.332896.21.18.0.0.0.0.0.0.0.0...0.0...1c.cZn-hVknXY

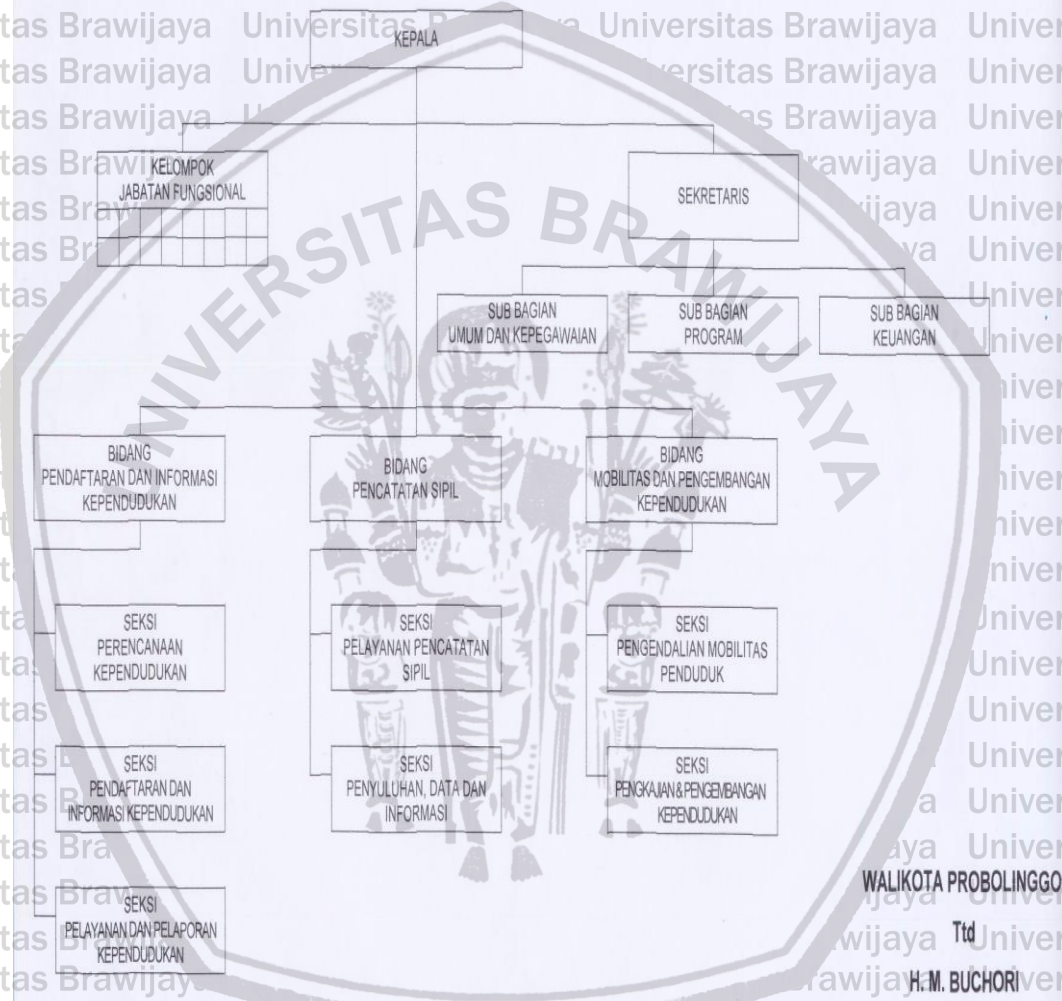


Lampiran 1

Judul : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

LAMPIRAN III PERATURAN DAERAH KOTA PROBOLINGGO
TANGGAL : 23 April 2008
NOMOR : 6 Tahun 2008



WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd

H.M. BUCHORI

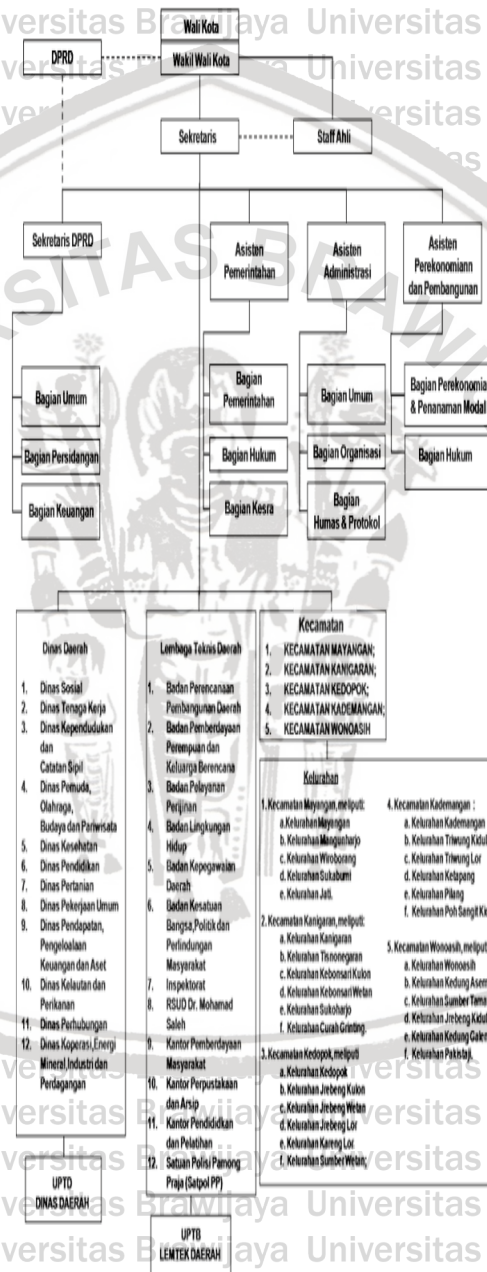
Sumber Data : Data Sekunder, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Probolinggo, Maret 2010

Lampiran 2

Judul : Struktur Organisasi Pemerintah Kota Probolinggo

Susunan Organisasi Pemerintah Kota Probolinggo



Sumber data : <http://probolinggokota.go.id/content/view/17/29/>



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jalan Mawar No. 39 Telp./Fax. (0335) 426 436
PROBOLINGGO 47219

**SURAT IJIN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT KOTA PROBOLINGGO**

NOMOR : 072/ 65 /425.206/2011

TENTANG

IJIN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Dasar : Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 39 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Probolinggo.

Schubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tanggal 18 Maret 2011 Nomor: 2550/H10.3/PE/2011 perihal Riset, dengan ini:

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama / NIM : **NABIELLA EVANDA / 0710313027**
Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 121 RT. 04/16 Kelurahan Kebonsari Kulon Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo
Keperluan : Ijin melakukan riset/survey.
Judul Penelitian : **Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo)**
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.
Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan mulai tanggal 24 Maret s.d 24 Juni 2011
Anggota Penelitian : -

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Peneliti wajib melaporkan kedatangannya kepada Camat dan Kepolisian Sektor setempat dalam waktu 1 x 24 jam;
2. Wajib mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku dalam daerah setempat serta menghindari hal – hal yang dapat melukai / menyinggung dan menghina martabat, agama, etnis seseorang atau golongan;
3. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan-kegiatan lain diluar tujuan penelitian;
4. Selesai melaksanakan penelitian diwajibkan melapor kepada Pejabat Instansi setempat sebelum meninggalkan tempat penelitian;
5. **Dalam jangka waktu satu bulan setelah dilakukannya penelitian, diwajibkan memberikan laporan tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada Walikota Probolinggo Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat;**
6. Surat Ijin ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ijin ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Ditetapkan di Probolinggo
pada tanggal 23 Maret 2011

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
KOTA PROBOLINGGO,



SUHARU WAKIS ISMOYO, SH, MH.

Pembina

NIP. 19601031 198103 1 006

TEMBUSAN disampaikan kepada Yth.:

1. Bapak Walikota Probolinggo (sebagai laporan);
2. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo;
3. Sdr. Camat Kanigaran;
4. Sdr. Kepala POLSEK Kanigaran;
5. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Jl. Mastrip No. 03 Telp. (0335) 4438894 Fax. (0335) 4438894
PROBOLINGGO

Kode Pos 67213

Probolinggo, 5 September 2012

Nomor : 832/1895/425.111/2012
Sifat : Penting
Lampiran : -

K e p a d a
Yth, Dekan Fakultas Universitas
Brawijaya Malang

Perihal : Pemberitahuan Hasil Reset / Survey
An. NABIELLA EVANDA

di -

MALANG

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang

Nomor : 02250/1110.3/F6/2011, tanggal, 18 Maret 2011 perihal sebagaimana tersebut
pada pokok surat, dengan ini kami memberitahukan bahwa :

N a m a : NABIELLA EVANDA

N I M : 0710373027

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

telah melaksanakan riset / survey pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kota Probolinggo mulai tanggal 24 Maret sd 24 April 2011 dengan baik.

Demikian untuk menjadikan maklum..

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Probolinggo

Drs. ZAINULLAH, MM

Pembina Tk.I
NIP. 19630811 198701 1 002

FORMULIR PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) WARGA NEGARA INDONESIA

Perhatian :
1. Harap diisi dengan huruf kapital dan menggunakan tinta hitam
2. Untuk kolom pilihan, harap memberi tanda silang (X) pada kotak pilihan.
3. Setelah formulir ini diisi dan ditandatangani, harap diserahkan kembali ke kantor Desa/Kelurahan

PEMERINTAH PROPINSI : 3 5 JAWA TIMUR
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA : 7 4 PROBOLINGGO
KECAMATAN :
KELAURAHAN/DESA :
PERMOHONAN KTP : A. Baru B. Penggantian

1. Nama Lengkap
2. No. KK
3. NIK
4. Alamat
RT RW Kode Pos

Pas Foto (2 x 3) Cap Jempol Specimen Tanda Tangan
Atau -> Perohon
Ket : Cap Jempol/Tanda Tangan
Camat Mengetahui, Kepala Desa/Lurah
NIP. NIP.

FORMULIR PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) WARGA NEGARA INDONESIA

Perhatian :
1. Harap diisi dengan huruf kapital dan menggunakan tinta hitam
2. Untuk kolom pilihan, harap memberi tanda silang (X) pada kotak pilihan.
3. Setelah formulir ini diisi dan ditandatangani, harap diserahkan kembali ke kantor Desa/Kelurahan

PEMERINTAH PROPINSI : 3 5 JAWA TIMUR
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA : 7 4 PROBOLINGGO
KECAMATAN :
KELAURAHAN/DESA :
PERMOHONAN KTP : A. Baru B. Penggantian

1. Nama Lengkap
2. No. KK
3. NIK
4. Alamat
RT RW Kode Pos

Pas Foto (2 x 3) Cap Jempol Specimen Tanda Tangan
Atau -> Perohon
Ket : Cap Jempol/Tanda Tangan
Camat Mengetahui, Kepala Desa/Lurah
NIP. NIP.

NAMA KEPALA KELUARGA RT RW
 ALAMAT
 PERMOHONAN KARTU KELUARGA
 No. Kode Wilayah :

No. Urut	Nama Lengkap	Jenis Kelamin L/P	Hubungan Dengan Kepala Keluarga	Kelahiran		Status Perkawinan	Agama	Gol. Darah	Kewarganegaraan
				Tanggal/ Bulan / Tahun	Tempat				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

No. Urut	Pendidikan Umum Terakhir	Membaca Menulis Arab Latin Lain-lain	Pekerjaan / Jabatan	Tergabung dalam Organisasi	Kependudukan dari (Tempat tinggal terakhir)	Nama Bapak / Ibu	Nomor Induk Kependudukan (NIK)	Asektor KB PULUDIKON- domi/Sunthk dll	Cacat Menurut Jenis CBC/MFT/ TPT/WUP	Keterangan Lain - Lain
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Kepala Keluarga
 Ketua RT
 Lurah
 Camat
 Probolinggo

PERHATIAN:
 Setiap keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga, pelangaran terhadap ketentuan ini dapat diumumkan pada koran atau media.
 Kartu keluarga ini digunakan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Surat Kelahiran, Kematian, Pindah, dan lain-lain).

CURRICULUM VITAE

Identitas Diri

Nama : Nabiella Evanda Khurry Masmala

Tempat dan tanggal lahir : Probolinggo, 31 Juli 1989

Umur : 23 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Nomor Induk Mahasiswa : 0710313027

Fakultas / Jurusan : Ilmu Administrasi (FIA) / Administrasi Publik

Universitas : Brawijaya Malang

Alamat Rumah : Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 121, Kelurahan
Kebonsari Kulon, Kecamatan Kanigaran, Kota
Probolinggo, Kode Pos : 67214

No. HP : 085755719141

e-mail : nabiella_khurry@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

No.	Pendidikan Formal	Tahun
1.	SDN Tisnonegaran 1 Probolinggo	1995-2001
2.	SLTPN 2 Probolinggo	2001-2004
3.	SMAN 1 Probolinggo	2004-2007
4.	Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya	Masuk Tahun 2007