

KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS TENTANG PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KEDIRI).

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

YUDI MAKHFUDI
NIM. 0610313179



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG

2010

Motto

Jadilah seperti yang kamu inginkan, karena kamu hanya memiliki satu kehidupan dan satu kesempatan untuk melakukan hal-hal yang ingin kamu lakukan.

Masa depan yang cerah berdasarkan pada masa lalu yang telah dilupakan. Kamu tidak dapat melangkah dengan baik dalam kehidupan kamu sampai kamu melupakan kegagalan kamu dan rasa sakit hati.

Berjuang dan teruslah berusaha dengan keras demi mencapai apapun yang engkau ingini dan jangan pernah takut untuk bermimpi, yakinlah Allah akan mengabulkan mimpi baikmu.

Annisa nindyta

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Pelayanan Publik
(Studi Kasus Tentang Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)

Disusun oleh : Yudi Makhfudi
NIM : 0610313179
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 22 Juli 2010

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr.Mochamad Makmur, MS

NIP. 19511028 198003 1002

Drs. Minto Hadi, MSi

NIP. 1940127 198103 1003

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Agustus 2010

Jam : 09.00

Skripsi atas nama : Yudi Makhfudi

Judul : Kinerja Pelayanan Publik

(Studi Kasus Tentang Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr.Mochamad Makmur, MS

Drs. Minto Hadi, MSi

NIP. 19511028 198003 1002

NIP. 1940127 198103 1003

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS

Mohammad Nuh, S.IP, MSi

NIP. 19540306 197903 1 005

NIP.19710828 200604 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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



Malang, 25 JULI 2010

TTD

Nama : YUDI MAKHFUDI

NIM : 0610313179

RINGKASAN

Yudi Makhfudi, 2010. **Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)**. Skripsi Jurusan Administrasi Publik, Konsentrasi Pemerintahan Daerah (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri). Pembimbing (1) Dr. Mochamad Makmur, MS (2) Drs. Minto Hadi, MSi. ± 89 hal.

Dalam era reformasi sekarang ini isu tentang pemberian pelayanan publik semakin mencuat kepermukaan. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari tingkat peradaban manusia yang semakin maju, dimana pemberian pelayanan yang baik oleh lembaga atau instansi pemberi layanan merupakan kata kunci yang tidak bisa ditawar lagi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang “Kinerja Pelayanan Publik” dengan permasalahan Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada publik dan Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat dalam melakukan Kinerja pelayanan Akta Kelahiran kepada publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif; sumber data yaitu data primer dan sekunder; tehknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi; instrument yang digunakan yaitu wawancara, catatan lapangan, peneliti sendiri; metode analisa dan interpretasi data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik , Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Visi, Misi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai selalu menyangkut kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas lebih dari satu aparat pemerintah. Oleh karena itu untuk pencapaian Kinerja pelayanan yang baik maka aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja harus baik juga. Dalam hal ini pelaksanaan kinerja harus memenuhi aspek-aspek agar pengukuran kinerja dapat berjalan dengan baik meliputi, input, proses, output, outcome,dan benefit-impact. Hal itu yang menjadi pengukuran kinerja pelayanan publik tentang pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

Dari hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri semakin hari semakin meningkat yang bisa dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat dinas kepada masyarakat seperti Input, Proses. Output, Outcome dan Benefit-Impact. Faktor tersebut yang mempengaruhi Kinerja Dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan kinerja pelayanan publik tentang pelayanan akta kelahiran dari sisi pendukung faktor SDM yang bisa melakukan kerjasama dan mempunyai inovatif, kreatif dan berpendidikan hal itu yang bisa mendukung dan meningkatkan kinerja aparat dalam pelayanan publik. Dari sisi penghambatnya masih kurang mendukung jumlah dana yang minim serta jumlah pegawai yang kurang serta kurangnya adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran di dalam kehidupan dan kebutuhan bermasyarakat, hal itu yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan kinerja.

SUMMARY

Yudi Makhfudi, 2010. **Public Service Performance** (A Case study on Birth Certificate Registration at Civil and Demographic Official of Kediri City). Thesis. Public Administration Departement, Concentration on Local Government (A Study at Civil and Demographic Official of Kediri City). Supervisor : Mochammad Makmur. Co supervisor : Minto Hadi. ± 89 pages.

The recent reformation age is only bringing the public service issue into surface. It is related to more advanced human civilization in which the good service by the institution or service provider is becoming an undeniable keyword. Research, therefore, is aimed at discussing “ Public Service Performance “. Some problem are determined such as how is the Civil and Demographic Official of Kediri City providing birth certificate registration service to the public and what are supporting and constraining factors to be deal with.

Research is descriptive study with qualitatine approach. Primary and secondary data are used as data source. Data collection technique are considered including observation, interview, and documentation. Research instruments are also employed such as interview, field observation, and the author. Analysis tool is concerning with data interpretation involving data collection, data reduction, data presentation and conclusion remark.

Result of research indicates that public service performance from the Civil and demographic Official of Kediri City seems correspond with the vision, mission, objective, and target of the organization. It relates to other activities or task conducted by other government agencies. The achievement of good service performance. Indeed, the performance suppose to meet the performance measurement aspects such as input, process, output, outcome, and benefit-impact. All these measures determine the public service performance of birt certificate registration at Civil and demographic official of Kediri City.

Considering these result of data analysis, research concludes that the performance of the Civil and Demographic Official of Kediri City has increased. It can be seen from the better quality of public service given by the official employee to the community in term of input. Process, output, outcome, and benefit-impact. Some factors influence the performance of the Civil and Demographic Official of Kediri City. The supporting factor is connected to the human resource with its coordination capability, innovation, creavity, and education back ground. The constraining factor include the limited fund source, insufficient number of staff, and less public awareness to the importance of birth certificate, which all of these possibly reduce the performance of the Civil and Demographic Official of Kediri City.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu, karena dengan dukungan materil dan moril saya dapat menyelesaikan jenjang S1 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof.Dr.Sumartono,MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrai Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr.M.R.Khairul Muluk,S.Sos.,M.Si selaku Ketua jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Mochamad Makmur ,MS atas bimbingan, saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs.Minto Hadi, MSi atas kesabaran dan bimbingan secara terus menerus selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen FIA, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk terjun dilingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.
7. Bapak Drs. M. Yasin, Msi selaku Kepala Dispenduk Capil Kota Kediri yang telah memberikan informasi sehingga penulis dapat melengkapi penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Bapak/Ibu Kasi dan seluruh Staf Dispenduk Capil Kota Kediri yang telah membantu memberikan informasi dan data-data untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Endang Srimulat, SH selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang telah memberikan informasi dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Maria Karangora, SH, MM selaku Sekretaris Dispenduk Capil Kota Kediri yang memberikan informasi dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
11. Ibu Wintarti, S.Sos selaku Sub Bagian Perencanaan yang memberikan informasi dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
12. Ibu Betty dan Bapak Suyanto selaku masyarakat yang memberikan informasi dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
13. Rekan-rekan angkatan 2006 dan Jupiter 8 Crew yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

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

Malang, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
TANDA PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN.....	iv
SUMMARY.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintahan Daerah.....	7
1. Pengertian Pemerintahan Daerah.....	7
2. Otonomi Daerah.....	9
3. Pemerintahan Daerah Sebagai Pelayan Masyarakat.....	12
B. Kinerja.....	13
1. Pengertian Kinerja.....	13
2. Jenis-Jenis Kinerja.....	14
3. Dua Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
4. Pengukuran Kinerja.....	18
5. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	24
6. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	24
C. Pelayanan Publik.....	26
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2. Jenis dan Bentuk Pelayanan.....	29
3. Standar Pelayanan Publik.....	31
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	32
5. Manajemen Pelayanan.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Fokus Penelitian.....	38
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	39
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Analisis Data.....	41
H. Keabsahan Data.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
a. Gambaran Umum Kota Kediri.....	44
a. Sejarah dan Perkembangan Kota Kediri.....	44
b. Geografi Kota Kediri.....	50
c. Demografi Kota Kediri.....	52
b. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
a. Profil Dispenduk Capil Kota Kediri.....	55
b. Landasan Hukum.....	56
c. Struktur Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi.....	57
d. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	61
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	65
1. Kinerja Dispenduk Capil Kota Kediri.....	65
a. Input	65
1) Sumber Daya Manusia.....	65
2) Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	67
b. Proses	68
c. Output.....	71
1) Ketepatan Waktu.....	71
2) Kepastian Biaya Pelayanan.....	72
3) Standar Pelayanan Publik.....	73
d. Outcome	75
1) Ekonomis	75
2) Kualitas Pelayanan.....	77
e. Benefit –Impact.....	78
1) Benefit	78
2) Impact	79
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Dispenduk Capil	
a. Faktor pendukung	
1) Internal	79
2) Eksternal	80

b. Faktor penghambat	
1) Internal	81
2) Eksternal	82
C. Analisis dan Intepretasi Data.....	83
1. Analisis Kinerja Dispenduk Capil Terhadap Pelayanan.....	83
a. Input	
1) Sumber Daya Manusia.....	83
2) Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	84
b. Proses	84
c. Output.....	84
1) Ketepatan Waktu.....	85
2) Kepastian Biaya Pelayanan.....	86
3) Standar Pelayanan Publik.....	86
d. Outcome	87
1) Ekonomis	87
2) Kualitas Pelayanan.....	88
e. Benefit –Impact.....	88
1) Benefit	88
2) Impact	89
2. Analisis Tentang Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dispenduk Capil.....	89
a. Faktor pendukung	89
1) Internal	89
2) Eksternal	90
b. Faktor penghambat	
1) Internal.....	90
2) Eksternal	91

BAB V PENUTUP

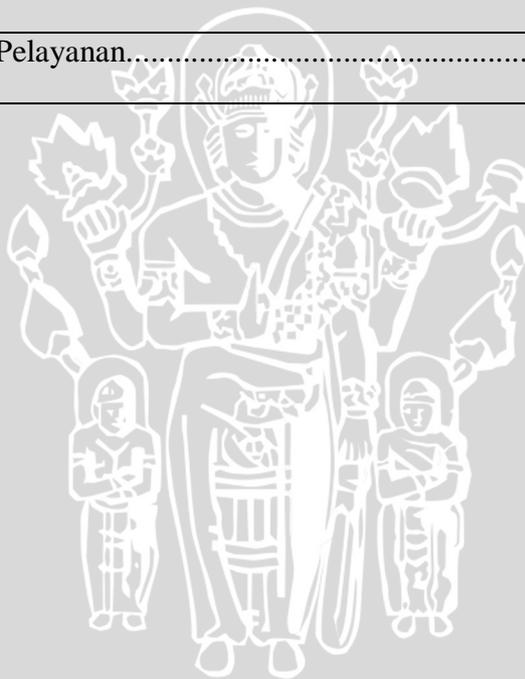
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA



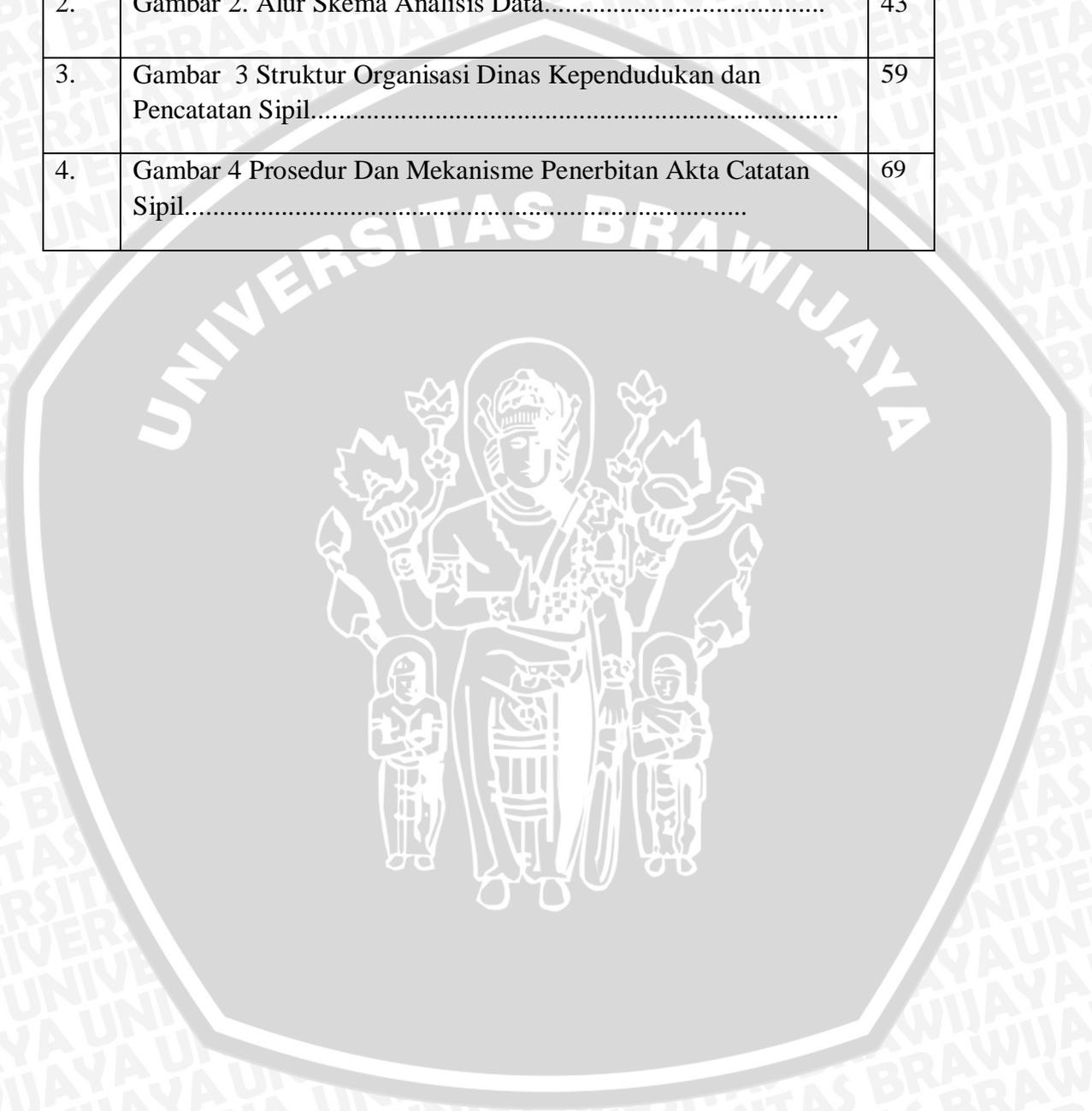
DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1 Jenis Pelayanan.....	30
2.	Tabel 2 Indikator Kinerja Tujuan dari Misi I.....	63
3.	Tabel 3 Indikator Kinerja Tujuan dari Misi 2.....	63
4.	Tabel 4 Perkembangan Jumlah Pegawai Menurut Status dan Golongan Tahun 2005/2009.....	66
5.	Table 5 Perkembangan jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan tahun 2005-2009.....	66
6.	Tabel 6 Perkembangan Jumlah Sarana dan Prasarana Tahun 2005-2009.....	68
7.	Tabel 7 Standar Pelayanan.....	74



DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 1 Aspek/ Indikator Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	23
2.	Gambar 2. Alur Skema Analisis Data.....	43
3.	Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	59
4.	Gambar 4 Prosedur Dan Mekanisme Penerbitan Akta Catatan Sipil.....	69



LAMPIRAN

LAMPIRAN I SURAT IJIN KETERANGAN SURVEI

LAMPIRAN II CURRICULUM VITAE



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era reformasi sekarang ini isu tentang pemberian pelayanan publik semakin mencuat kepermukaan. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari tingkat peradaban manusia yang semakin maju, dimana pemberian pelayanan yang baik oleh lembaga atau instansi pemberi layanan merupakan kata kunci yang tidak bisa ditawar lagi. Berkenaan dengan hal ini, maka lembaga pemberi layanan publik atau masyarakat harus mampu merespon berbagai aspirasi, tuntutan dan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di masyarakat. Sehingga diharapkan berbagai layanan yang diberikan mampu membantu kebutuhan masyarakat luas.

Pemberian layanan yang baik, dilihat dari semakin meningkatkan kredibilitas suatu layanan dalam masyarakat dan sebaliknya dan bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka cepat atau lambat layanan tersebut tidak akan mampu bersaing dengan yang lain pada akhirnya, dan membuat masyarakat enggan atau bahkan meninggalkan lembaga tersebut. Dari deskripsi diatas maka kedua belah pihak akan saling dirugikan. Birokrasi Pemerintah yang mempunyai fungsi menyelenggarakan administrasi Negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pembangunan nasional, sifat pelayanannya mempunyai ciri sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah bersifat urgen dengan organisasi- organisasi lainnya. Urgensi pelayanan ini menyangkut semua lapisan masyarakat, sebagai contoh misalnya pelayanan yang menyangkut hajat hidup orang banyak, misalnya lalu lintas, transmigrasi, kesehatan dan lain sebagainya.
2. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah pada umumnya bersifat monopoli. Dalam hal ini bentuk pelayanan publik yang diberikan tidak bisa pada organisasi-organisasi lainnya. Contoh pelayanan yang bersifat monopoli misalnya pos, telegram, keamanan, pertahanan, dan kehakiman. Adapun pelayanan yang bersifat semi monopoli antara lain kependudukan, perhubungan, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya.
3. Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, birokrat pemerintah relatif berdasarkan Undang-undang dan peraturan yang berlaku. Ciri ini memberi warna legalitas dari birokrasi pemerintah tersebut, sehingga dengan demikian perluasan atau perubahan pelayanan pada masyarakat, pada umumnya sulit untuk dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan-tuntutan masyarakat. Lain halnya dengan organisasi swasta yang dengan

mudah dan cepat menyesuaikan apabila mendapatkan kritik atau saran dari langganan.

4. Birokrasi Pemerintah dalam memberikan layanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar dan untung rugi. Oleh karena itu permintaan pelayanan oleh masyarakat pada birokrasi pemerintah ditentukan oleh rasa pengabdian pada masyarakat. (www.indoskripsi.com)

Usaha-usaha yang dilakukan birokrasi pemerintah terutama dalam Negara Demokrasi, ialah dilakukan sangat bergantung pada penilaian mata rakyat banyak, itulah sebabnya pelayanan yang diberikan administrasi Negara hendaknya adil dan tidak memihak, professional, bersih dan mementingkan kepentingan orang banyak.

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (W.Riawan Tjandra dkk,2005,h.11)

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik.

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif. (Widodo,2001,h. 75)

Pelayanan publik yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara

pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Keterbukaan, mengandung arti semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik diminta ataupun tidak. Tepat waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsive lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Adaptif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekitarnya.

Semenjak di keluarkanya UU No. 22 tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah merupakan bukti bahwa pemberlakuan otonomi daerah benar-benar dikerahkan untuk terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat melalui peningkatan daya saing antar daerah. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ”. Kinerja Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menertibkan Akte Kelahiran.

Jumlah Penduduk Kota Kediri yang terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri pada tahun 2008 kuarang lebih telah mencapai 270.374 jiwa. Semakin tahun kepadatan penduduk semakin meningkat jumlahnya sehingga pengaruhnya terhadap susunan keluarga otomatis berubah . Dilihat dari itu maka peran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat penting dalam pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam pembuatan Akte Kelahiran. Akta Kelahiran mempunyai banyak fungsi dalam masyarakat misalnya merupakan syarat utama dalam memasuki sekolah dan mendapatkan pekerjaan. Oleh karena itu setiap tahun jumlah minat masyarakat dalam menguruskan

kepemilikan akta kelahiran ke catatan sipil ini menandakan masyarakat mulai menyadari arti pentingnya identitas kependudukan.

Salah satu yang menyangkut pelayanan pada masyarakat serta yang sangat dibutuhkan oleh setiap penduduk, adalah pelayanan Akta Kelahiran, di kota Kediri jumlah penduduknya padat tapi fenomena yang mempunyai akta kelahiran kurang lebih 50 % dari jumlah penduduk yang ada kurang lebih dua ratus ribu jiwa. Hal itu apakah masyarakatnya yang tidak tahu pentingnya dari akta kelahiran atautkah peran kinerja dinas terkait yang kurang akuntabel. (www.jawapos.com)

Berdasarkan pemaparan di atas, maka hal ini dijadikan alasan peneliti yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dengan mengambil judul penelitian “ **KINERJA PELAYANAN PUBLIK “ (Studi Kasus Tentang Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada publik?
2. Faktor – faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat dalam pencapaian Kinerja pelayanan Akta Kelahiran kepada publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, menganalisis serta membahas sejauh mana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam memberikan pelayanan Akta Kelahiran kepada publik.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi pendorong dan penghambat dalam melakukan Kinerja pelayanan Akta Kelahiran kepada publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari uraian tujuan penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis
 - a. Sebagai salah satu kajian dalam studi tentang kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri dalam meningkatkan pelayanan publik.
 - b. Sebagai masukan untuk peneliti selanjutnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Memberikan sumbangan atau masukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.
 - b. Memberikan sumbang pikir bagi pemerintah Kota Kediri meningkatkan kegiatan dibidang kependudukan, khususnya antara masyarakat dan pemerintah melalui proses pelayanan
 - c. Sebagai bahan masukan kepada masyarakat Kota Kediri untuk ikut serta berpartisipasi dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah Kota Kediri, seperti kita diketahui bahwa partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas kinerja pemerintah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah gambaran secara singkat antara bab satu dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan kerangka teoritis yang di dalamnya membahas landasan teoritis yang di dalamnya membahas landasan teoeritis yang digunakan dalam pemecahan masalah berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat oleh peneliti.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

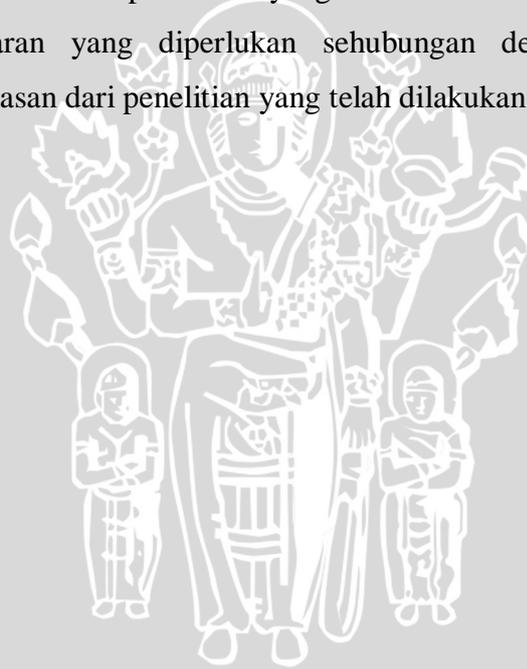
Menjelaskan tentang metode penelitian termasuk di dalamnya jenis penelitian, focus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian serta analisis data.

BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum yang meliputi penyajian data focus pembahasan yang diperoleh selama penelitian yang disusun menurut keperluan penilaian serta penyajian data focus yang disesuaikan dengan focus penelitian kemudian membahasnya.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dari pembahas yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Daerah

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Josef Riwu Kaho (2005, h:20), mendefinisikan pemerintahan daerah (*local government*) adalah

Bagian dari pemerintah suatu Negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan Undang-undang yang memiliki lembaga atau badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih masyarakat daerah tersebut, dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memungut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga yang ada di dalam wilayah kekuasaannya.

Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Landasan dasar pembentukan pemerintahan daerah di Indonesia adalah UUD 1945, yang tertuang dalam pasal 1 ayat 1 dan pasal 18. Pasal 1 ayat 1 berbunyi "Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik." Sedangkan pasal 18 menyatakan : "pembagian daerah Indonesia atas dasar daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dan sistem pemerintahan Negara dan hak-hak usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa."

Untuk merealisasikan ketentuan landasan Konstitusional tersebut, maka dalam sejarah perkembangan penyelenggaraan Pemerintahan di daerah, telah dihadirkan berbagai peraturan perundangan yang berperan mengatur penyelenggaraan pemerintahan di daerah, antara lain :

1. UU No. 1 Tahun 1945
2. UU No. 22 Tahun 1948
3. UU No. 1 Tahun 1957
4. UU No. 18 Tahun 1965
5. UU No. 5 Tahun 1974
6. UU No. 22 Tahun 1999
7. Dan kemudian disempurnakan dengan UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam menjalankan tugasnya pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria di atas terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi merupakan urusan dalam skala provinsi yang meliputi 16 buah urusan. Urusan pemerintahan provinsi yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah kabupaten atau daerah kota merupakan urusan yang berskala kabupaten atau kota meliputi 16 buah urusan. Urusan pemerintahan kabupaten atau kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah pusat dan dengan pemerintahan daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan

umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya. Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya menimbulkan hubungan administrasi dan kewilayahan antar susunan pemerintahan.

2. Otonomi Daerah

Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pengertian otonom secara bahasa adalah berdiri sendiri atau dengan pemerintahan sendiri. Sedangkan daerah adalah suatu wilayah atau lingkungan pemerintah. Dengan demikian pengertian secara istilah otonomi daerah adalah wewenang/kekuasaan pada suatu wilayah/daerah yang mengatur dan mengelola untuk kepentingan wilayah/daerah masyarakat itu sendiri. Pengertian yang lebih luas lagi adalah wewenang/kekuasaan pada suatu wilayah/daerah yang mengatur dan mengelola untuk kepentingan wilayah/daerah masyarakat itu sendiri mulai dari ekonomi, politik, dan pengaturan perimbangan keuangan termasuk pengaturan sosial, budaya, dan ideologi yang sesuai dengan tradisi adat istiadat daerah lingkungannya.

Menurut UU No.32 tahun 2004, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Pelaksanaan otonomi daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi kemampuan si pelaksana, kemampuan dalam keuangan, ketersediaan alat dan bahan, dan kemampuan dalam berorganisasi.

Otonomi daerah tidak mencakup bidang-bidang tertentu, seperti politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, fiskal, dan agama. Bidang-bidang tersebut tetap menjadi urusan pemerintah pusat. Pelaksanaan otonomi daerah berdasar pada prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, dan

keanekaragaman. Otonomi Daerah berpijak pada dasar Perundang-undangan yang kuat, yakni :

1. Undang-undang Dasar, Sebagaimana telah disebut di atas Undang-undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pasal 18 UUD menyebutkan adanya pembagian pengelolaan pemerintahan pusat dan daerah.
2. Ketetapan MPR-RI Tap MPR-RI No. XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah : Pengaturan, Pembagian dan Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Undang-undang N0.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada prinsipnya mengatur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan asas Desentralisasi. Hal-hal yang mendasar dalam UU No 32/2004 adalah mendorong untuk pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi DPRD.

Dari ketiga dasar perundang-undangan tersebut di atas tidak diragukan lagi bahwa pelaksanaan Otonomi Daerah memiliki dasar hukum yang kuat. Tinggal permasalahannya adalah bagaimana dengan dasar hukum yang kuat dan optimal.

Dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai hak – hak seperti yang terkandung dalam pasal 21 UU No. 32 tahun 2004 sebagai berikut :

1. mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya;
2. memilih pimpinan daerah;
3. mengelola aparatur daerah;
4. mengelola kekayaan daerah;
5. memungut pajak daerah dan retribusi daerah;
6. mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah;
7. mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan
8. mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam Peraturan perundangundangan.

Selain hak – hak diatas, berdasar pada UU No.32/24 pasal 22 Dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban – kewajiban sebagai berikut:

1. melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. meningkatkan kualitas kehidupan, masyarakat;
3. mengembangkan kehidupan demokrasi;
4. mewujudkan keadilan dan pemerataan;
5. meningkatkan pelayanan dasar pendidikan;
6. menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan;
7. menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
8. mengembangkan sistem jaminan sosial;
9. imenyusun perencanaan dan tata ruang daerah;
10. mengembangkan sumber daya produktif di daerah;
11. melestarikan lingkungan hidup;
12. mengelola administrasi kependudukan;
13. melestarikan nilai sosial budaya;
14. membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya; dan
15. kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Meskipun UUD 1945 yang menjadi acuan konstitusi telah menetapkan konsep dasar tentang kebijakan otonomi kepada daerah-daerah, tetapi dalam perkembangan sejarahnya ide otonomi daerah itu mengalami berbagai perubahan bentuk kebijakan yang disebabkan oleh kuatnya tarik-menarik kalangan elit politik pada masanya. Apabila perkembangan otonomi daerah dianalisis sejak tahun 1945, akan terlihat bahwa perubahan-perubahan konsepsi otonomi banyak ditentukan oleh para elit politik yang berkuasa pada saat it. Hal itu terlihat jelas dalam aturan-aturan mengenai pemerintahan daerah sebagaimana yang terdapat dalam UU berikut ini :

1. UU No. 1 tahun 1945. Kebijakan Otonomi daerah pada masa ini lebih menitikberatkan pada dekonsentrasi. Kepala daerah hanyalah kepanjangan tangan pemerintahan pusat.

2. UU No. 22 tahun 1948. Mulai tahun ini Kebijakan otonomi daerah lebih menitikberatkan pada desentralisasi. Tetapi masih ada dualisme peran di kepala daerah, di satu sisi ia punya peran besar untuk daerah, tapi juga masih menjadi alat pemerintah pusat.
3. UU No. 1 tahun 1957. Kebijakan otonomi daerah pada masa ini masih bersifat dualisme, di mana kepala daerah bertanggung jawab penuh pada DPRD, tetapi juga masih alat pemerintah pusat.
4. Penetapan Presiden No.6 tahun 1959. Pada masa ini kebijakan otonomi daerah lebih menekankan dekonsentrasi. Melalui penpres ini kepala daerah diangkat oleh pemerintah pusat terutama dari kalangan pamong praja.
5. UU No. 18 tahun 1965. Pada masa ini kebijakan otonomi daerah menitikberatkan pada desentralisasi dengan memberikan otonomi yang seluas-luasnya bagi daerah, sedangkan dekonsentrasi diterapkan hanya sebagai pelengkap saja
6. UU No. 5 tahun 1974. Setelah terjadinya G.30.S PKI pada dasarnya telah terjadi kevakuman dalam pengaturan penyelenggaraan pemerintahan di daerah sampai dengan dikeluarkannya UU NO. 5 tahun 1974 yaitu desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas perbantuan. Sejalan dengan kebijakan ekonomi pada awal Ode Baru, maka pada masa berlakunya UU No. 5 tahun 1974 pembangunan menjadi isu sentral dibanding dengan politik. Pada penerapannya, terasa seolah-olah telah terjadi proses depolitisasi peran pemerintah daerah dan menggantikannya dengan peran pembangunan yang menjadi isu nasional.
7. UU No. 22 tahun 1999. Pada masa ini terjadi lagi perubahan yang menjadikan pemerintah daerah sebagai titik sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengedepankan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab.

3. Pemerintah Daerah sebagai Pelayan Masyarakat

Perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, dan semakin baik tingkat kehidupan maupun pendidikannya merupakan proses *empowering* oleh karena itu pelayanan birokrasi publik harus mengubah peran dan posisinya yang selama ini dilakukan. Peranan yang selama ini :

- a. Suka mengatur dan minta dilayani harus diubah menjadi suka melayani, mendengar tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat
- b. Dari yang suka menekankan kekuasaan, mau tidak mau harus dirubah menjadi fleksibel, kolaboratis, kemitraan, dan dialogis
- c. Dari cara yang sloganis diubah menjadi cara kerja yang realitik, programis, dan pragmatis.

Proses pemberdayaan masyarakat perlu ditingkatkan dengan kemitraan dan kolaborasi dengan masyarakat. Peran organisasi yang berbaur swasta atau swadaya masyarakat tidak perlu dicurigai. Itulah sebabnya peran yang mengatur dan menekankan pada pendekatan kekuasaan perlu dikendorkan. Persoalan yang mendesak sekarang adalah bagaimana kita memperbesar tanggung jawab birokrasi agar semakin reponsif dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. (Mohammad Mahsun,2006,h.25)

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui, karena tidak ada tolak ukurnya. Kinerja dapat diartikan juga sebagai perwujudan kerja yang dilakukan oleh aparat (pegawai) yang biasa dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai / organisasi. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.(Mangkunegara,2004,h.67).

(Suprihanto, 2000,h.7) menyebutkan istilah kinerja dan prestasi kerja yaitu hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran.

Menurut Pamungkas dalam (W.Riawan Tjandra,2005,h.38) kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan suatu unjuk kerja. Dengan demikian dari konsep yang ditawarkan tersebut dapat bahwa kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan.

Kinerja menurut Bernardin dan Russel, menyatakan bahwa : *performance is defined as the of outcomes produced on specified job function or activity specified time period*, (kinerja merupakan tingkat pencapaian produk akhirnya yang dihasilkan oleh suatu aktivitas organisasi atau fungsi kerja tertentu selama during a kurun waktu tertentu). (W.Riawan Tjandra, 2005, h.39)

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaannya, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. (Wibowo, 2007,h.42)

Hasibuan Malayu (2001,h.34) mengemukakan “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong: Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.(Pasolong, 2007,h.176)

Kinerja dijelaskan sebagai ukuran kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mngerjakan pekerjaan tersebu.(Mathis, et al,2001,h.82).

2. Jenis-jenis Kinerja

Kinerja dapat di nilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam pekerjaannya. Sehingga tujuan organisasi yang telah di tentukan dapat dicapai. Beberapa jenis Kinerja menurut (Sudarto,1999, h.3):

1. Kinerja Organisasi.

Yaitu hasil kerja konkrit yang dapat di ukur dari organisasi dan dapat di pengaruhi oleh kinerja proses dan kinerja individu, yang membutuhkan

- standart kinerja sebagai alat ukur sehingga kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif yang tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
2. Kinerja Proses.
Yaitu hasil kerja konkrit yang dapat di ukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
 3. Kinerja Individu.
Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat di ukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai tolak ukur sehingga kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan individu.

Dengan adanya kriteria kinerja yang telah disebutkan diatas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil kumpulan dari kinerja organisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil perlu pada kondisi yang unggul. Artinya mampu mewujudkan perubahan secara inovatif dan produktif, yang menurut (Siagian,1992,h.49) dapat di kaji melalui tujuh faktor, antara lain:

- a. Pegawai negeri yang menampilkan kinerja unggul dapat di uji dengan standart eksternal dan bukan hanya standart internal. Yang di maksud standart eksternal adalah standart yang di tuntutan oleh masyarakat dan praktek-praktek kerja yang terjadi dalam berbagai organisasi di luar birokrasi pemerintahan misalnya: dalam pemberian layanan, standart yang di harapkan oleh masyarakat adalah kecepatan, keramahan dalam kecermatan. Jika birokrasi mengadakan pendekatan *legalistik* dalam pemberian pelayanan, kecenderungan terpenuhinya persyaratan memang tinggi, akan tetapi sering terjadi kelambanan dan sikap yang kaku. Kenyataan bahwa birokrasi pekerja lambat dan berbelit-belit sering di kemukakan dalam bentuk keluhan yang timbul dari masyarakat, yang di maksud dengan praktek-praktek yang terjadi di luar organisasi birokrasi adalah cara kerja dunia bisnis dalam berinteraksi dengan pelanggannya, selalu bekerja cepat, tidak bertele-tele, hal ini dimaksudkan sebagai bagian kritical dari upaya memuaskan konsumen karena kinerja suatu perusahaan terutama di ukur dari tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen produknya.
- b. Kinerja yang nyatanya di tampilkan sedekat mungkin dengan kinerja potensial. Harus di akui memang sulit menentukan organisasi dimanapun kinerjanya secara betul dengan kemampuan potensial yang di miliknya. Artinya, biasa terdapat kesenjangan antara kinerja nyata dengan kinerja yang sesungguhnya dapat ditampilkan. Pentingnya peningkatan kerja birokrasi pemerintah harus dilihat dari sudut ini. Dengan kata lain,

peningkatan kinerja diarahkan pada pengurangan kesenjangan kondisi idealnya adalah kesenjangan dapat dihilangkan. Dengan sasaran seperti lambat-laun birokrasi akan terus berupaya meningkatkan kinerjanya.

c. Harus diupayakan agar birokrasi tidak cepat merasa puas. Artinya, meskipun kinerjanya di masa lalu sudah cukup memuaskan, perlu di tanamkan kesadaran bahwa kinerja yang memuaskan itu masih dapat dan masih harus ditingkatkan. Kinerja yang memuaskan di masa lalu belum tentu dapat di terima sebagai kinerja yang memuaskan dimasa yang akan datang. Alasannya ialah karena tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dalam arti intensitasnya maupun frekuensinya.

d. Dalam lingkungan birokrasi perlu di tumbuhkan dan di pelihara iklim persaingan yang positif. Biasanya dalam lingkungan birokrasi terdapat satuan kerja yang dianggap hebat kinerjanya. Kehebatan tersebut memang harus didasarkan penelitian satu pihak disamping memiliki keahlian melakukan penelitian dan penilaian kinerja organisasional, juga harus bersikap netral dan merupakan pihak yang tidak berkepentingan sehingga penilaiannya bersifat obyektif. Dengan demikian iklim persaingan ialah bahwa berbagai instansi menampilkan kinerja yang sama atau bahkan lebih dari kinerja satuan kerja yang dianggap lebih hebat itu.

e. Peningkatan kinerja harus selalu dikaitkan dengan penerapan prinsip efisiensi. Artinya dalam upaya menampilkan kinerja yang memuaskan suatu system bekerja sedemikian rupa sehingga hanya menggunakan sebagian sarana, daya dan dana yang di alokasikan untuk menyelenggarakan fungsinya. Jadi prinsip efisiensi yang lebih tepat ialah sasaran yang di tetapkan tercapainya tanpa harus menghabiskan sarana, daya dan dana yang tersedia.

f. Organisasi dengan kinerja tinggi menjadi contoh bagi organisasi lain dan sekaligus sebagai sumber ide bagi mereka. Dengan kata lain, satuan organisasi dengan kinerja tinggi mempunyai karakteristik yang khas, mampu menampilkan kinerja yang paling tinggi di dibandingkan dengan satuan kerja lainnya.

g. Organisasi dengan kinerja tinggi mampu memenuhi persyaratan ideal yang di tuntutan oleh kondisi budaya organisasi itu berada dan bergerak. Faktor ini penting mendapat tekanan, karena meskipun setiap organisasi mempunyai budaya sendiri, budaya tersebut harus digali dan diangkat dari budaya nasional. Budaya nasional membuat suatu masyarakat, bangsa mempunyai jati diri sendiri yang tercermin pula pada budaya birokrasinya. Dalam kaitan ini harus ditekankan bahwa budaya organisasi harus kuat sehingga di persepsikan mempunyai makna yang sama bagi seluruh anggotanya. Dilain pihak, masih memungkinkan modifikasi elemen tertentu di dalamnya apabila dituntut oleh perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Dengan adanya beberapa kriteria kinerja yang telah di sebutkan di atas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil kumpulan dari kinerja perseorangan.

3. Dua Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Bahwasanya prestasi kerja pegawai mempunyai keterkaitan dengan hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dan selanjutnya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal ini perlu diadakan pembinaan PNS secara terus menerus sehingga mereka dapat menghasilkan sesuatu yang berguna bagi diri sendiri dan organisasi

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai antara lain :

a. Faktor Kemampuan

Kemampuan merupakan kebutuhan mental untuk berbuat (memenuhi kebutuhan) dari pada situasi. Yang dimaksud kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri seorang yang penuh dengan kesungguhan, berdaya guna dan berhasil guna dalam melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Di sini dijelaskan bahwa kemampuan seseorang terhadap 3 unsur kemampuan yaitu : unsur kecakapan, unsur fisik dan unsur mental. Dari ketiga unsur tersebut saling menunjang dan bergabung yang serasi antara satu dengan yang lainnya dapat menghasilkan sesuatu sesuai persyaratan. (Musanef, 1992). Kemampuan artinya seorang pegawai harus memahami dengan pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.(Miftah Toha, 1991, h.180)/

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan seorang pegawai terdiri dari berbagai unsur yang saling berkaitan dan mempengaruhi prestasi kerja dan diharapkan oleh pimpinan maupun organisasi dimana dia bekerja. Walaupun seorang pegawai memiliki kecakapan tetapi tidak di dukung dengan fisik yang sehat dan etos kerja yang baik, maka tidak akan ada manfaatnya dan sebaliknya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Menurut Miftah Toha (1991,h.180)

Perilaku manusia itu pada hakikatnya adalah berorientasi pada pada tujuan dengan kata lain bahwa perilaku seseorang itu pada umumnya di rangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Salah satu aspek pemanfaatan pegawai adalah pemberian motivasi kepada pegawai. Dengan pemberian motivasi diharapkan kepada pegawai yang bersangkutan agar bekerja dengan segala daya dan upaya.

Motivasi dapat juga berarti dorongan seseorang untuk mengambil tindakan karena orang tersebut ingin melakukan demikian. (Moejikat, 1999). Disadari atau tidak , motif manusia didasarkam atas kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Sedangkan jenis-jenis kebutuhan pegawai yang dapat mempengaruhi prestasi kerjanya, menurut Siagian (1999) dikemukakan sebagai berikut :

Seorang dianggap memiliki motivasi prestasi tinggi apabila dia mempunyai keinginan untuk berprestasi lebih baik lagi dari yang lain dalam banyak situasi. Dari tiga karakteristik kebutuhan yang menjadi pusat perhatiannya yaitu prestasi kerja, afiliasi dan kekuasaan. Ketiga kebutuhan ini telah terbukti merupakan unsur-unsur penting yang ikut menentukan prestasi pribadi dalam situasi kerja dan cara hidup.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa salah satu yang dapat mempengaruhi prestasi kerja adalah pemenuhan kebutuhan. Untuk itu pegawai harus diberi motivasi agar mereka tetap mempunyai minat untuk bekerja dengan baik dan perasaan puas terhadap pekerjaan atau jabatan yang diembanya. Keadaan demikian memungkinkan seorang pegawai dapat berprestasi lebih baik lagi.

4. Pengukuran Kinerja

Pengukuran Kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam meghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.(Robertson dalam Mohammad Mahsun, 2006,h.25)

Sementara menurut Lohman pengukuran kinerja adalah suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu dari tujuan organisasi. Whittker menjelaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Simon menyebutkan bahwa pengukuran kinerja membantu pimpinan dalam memonitor implementasi strategi bisnis dengan cara membandingkan antara hasil actual dengan sasaran dan tujuan strategis. (Mohammad Mahsun 2006, h.25)

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja mempunyai makna ganda, yaitu pengukuran kinerja sendiri dan evaluasi kinerja, di mana untuk melaksanakan kedua hal tersebut terlebih dahulu harus ditentukan tujuan dari suatu program secara jelas. Pengukuran kinerja juga merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi.(W.Riawan Tjandra, 2005, h.39)

Sementara menurut Bernardin (W.Riawan Tjandra, 2005, h.39-40) mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus disusun dan diimplementasikan dengan suatu 1) prosedur formal standar; yang 2) berbasis pada analisis jabatan; dan 3) hasilnya didokumentasikan dengan baik; dengan 4) penilai yang memiliki kapasitas dan kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Mardiasmo (W.Riawan Tjandra, 2005, h.40) berpendapat bahwa dalam pengukuran kinerja suatu program, tujuan dari masing-masing program harus disertai dengan indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur kemajuan dalam pencapaian tujuan tersebut. Indikator kinerja didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan / atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kerja merupakan suatu proses untuk mengukur kinerja tersebut, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Henry Simomora (1995:327) yaitu “penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja karyawan. Penilaian kinerja pada umumnya baik mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan.

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga dengan review kerja, penilaian karyawan, evaluasi kinerja, evaluasi karyawan, atau rating personalia.”

Untuk menilai kinerja (*level performance*) seseorang ada dua konsep utama yaitu:

- a. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Seorang staff atau karyawan dikatakan efisien jika dia dapat mencapai output yang lebih tinggi (hasil, produktivitas, performance) dibandingkan dengan input (tenaga kerja, bahan baku, uang, mesin, dan waktu) atau dengan kata lain memaksimalkan output dengan input yang terbatas.
- b. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Seorang staff/pegawai dikatakan efektif jika dia dapat memilih peralatan atau cara yang tepat untuk mencapai tujuan.

Sektor publik tidak bisa lepas dari kepentingan umum sehingga pengukuran kinerja mutlak diperlukan untuk mengetahui seberapa berhasil misi sektor publik tersebut dapat dicapai penyedia jasa dan barang publik. Sementara dari prespektif internal organisasi pengukuran kinerja juga sangat bermanfaat untuk membantu kegiatan manajerial keorganisasian (Mohammad Mahsun, 2006,h.33)

Pengukuran kinerja sektor publik meliputi aspek-aspek antara lain (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) :

1. Kelompok masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Kelompok proses (*proses*) adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.
3. Kelompok keluaran (*output*) adalah suatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berujud maupun tidak berwujud.
4. Kelompok hasil (*outcome*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.
5. Kelompok manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Kelompok dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative.

Sementara itu Bernardin (1998) mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja harus disusun dan diimplementasikan dengan:

- a. Prosedur formal standar
- b. Berbasis pada analisis jabatan
- c. Hasilnya didokumentasikan dengan baik

- d. Penilaian yang memiliki kapasitas dan kompetensi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Mahmudi (2007:96) indikator kinerja harus dikaitkan dengan pencapaian target kinerja, tujuan, visi, dan misi organisasi. Langkah pertama organisasi tersebut harus menentukan indikator *input*, *output*, *outcome*, *benefit* dan *impact*. Setelah indikator-indikator ditetapkan, organisasi baru bisa mengukur ekonomi, efisiensi, dan efektivitas.

Selain aspek pengukuran kinerja dalam penilaian birokrasi publik juga diperlukan indikator-indikator yang bisa mengukur kinerja birokrasi publik yang melekat pada pengguna jasa dalam menentukan kinerja birokrasi publik itu baik atau tidak. Menurut Dwiyanto (2006, h.50) menjelaskan beberapa indikator-indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya di pahami sebagai rasio input dengan output.

2. Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh organisasi publik. Sehingga Kepuasan masyarakat dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan parameter untuk mengukur kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan

kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama sekali untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang mempunyai responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

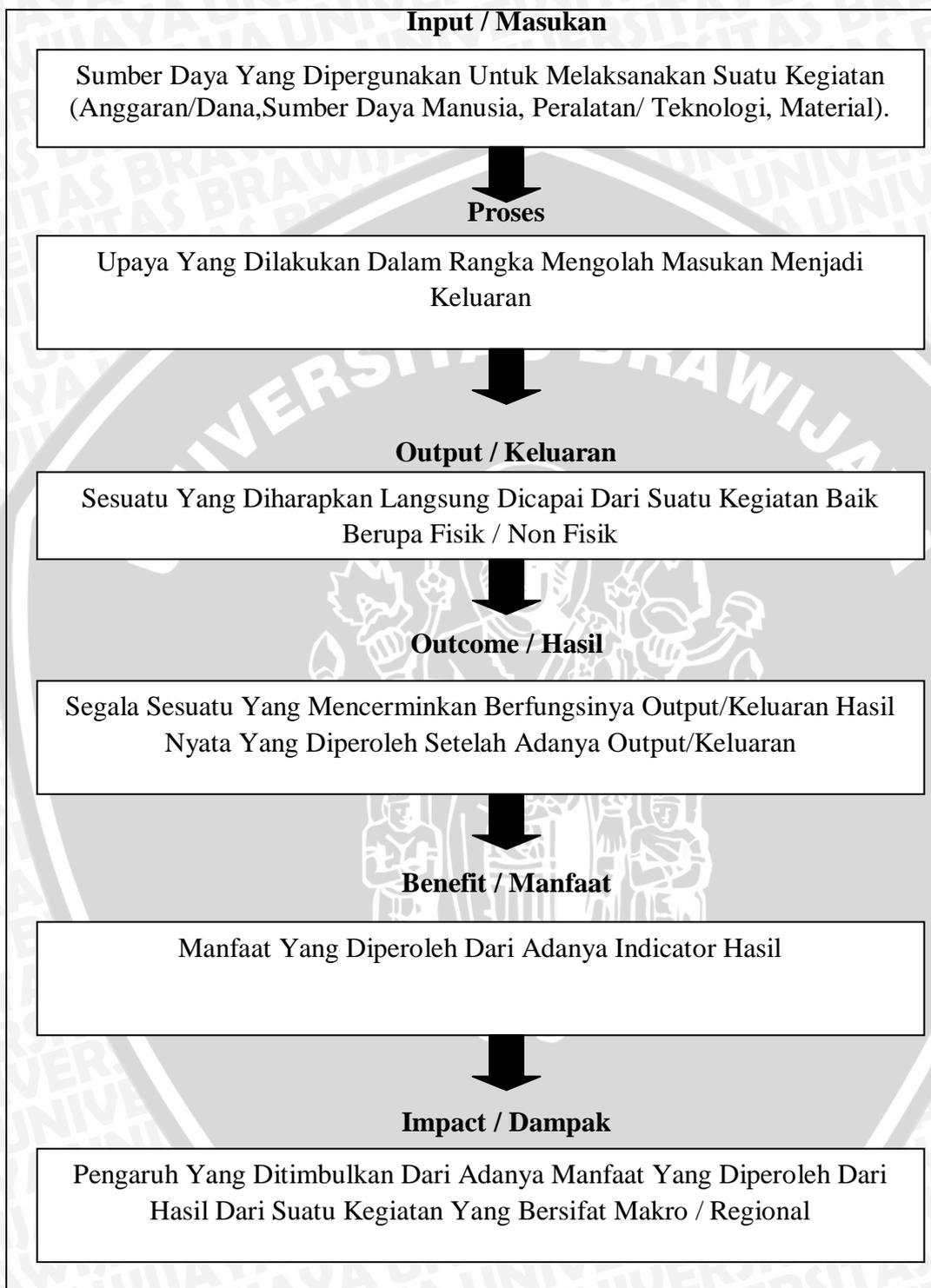
4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsistendengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai norma yang berlaku dalam masyarakat.

Gambar I
Indikator / Aspek Pengukuran Kinerja Sektor Publik



Sumber : Mohammad Mahsun (2006,h.32)

Menurut Mohammad Mahsun (2006,h.33) adapun menurut BPKP kinerja sektor publik mencakup item-item sebagai berikut

1. Kebijakan (*policy*) untuk membantu pembuatan maupun pengimplementasian kebijakan.
2. Perencanaan dan penganggaran (*planning and budgeting*) untuk membantu merencanakan dan penganggaran atas jasa – jasa yang diberikan dan memonitor perubahan terhadap rencana.
3. Kualitas (*quality*) untuk memajukan standardisasi atas jasa yang diberikan maupun keefektivitasan organisasi.
4. Kehematan (*economy*) untuk mereview pendistribusian dan keefektifan penggunaan sumber daya.
5. Keadilan (*equity*) untuk meyakini adanya distribusi yang adil dan dilayani semua masyarakat.

Sistem pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi. Sistem pengukuran kinerja komprehensif dirancang dapat memberikan manfaat jangka panjang (*subtainable*). Sebelum proses pengukuran kinerja dilakukan, berbagai aktivitas manajemen strategi harus sudah di desain dan dilaksanakan yaitu perencanaan strategi, penyusunan program, penyusunan anggaran, dan implementasi. Dalam suatu sistem manajemen strategi, pengukuran kinerja berfungsi sebagai alat penilai apakah strategi yang sudah ditetapkan telah berhasil dicapai. Dari hasil pengukuran kinerja dilakukan *feed back* sehingga tercipta sistem pengukuran kinerja yang mampu memperbaiki kinerja organisasi secara berkelanjutan (*continue improvement*).

Berdasarkan *feed back* atau umpan balik hasil kinerja, manajemen bisa memperbaiki kinerja pada berikutnya, baik dalam perencanaan maupun implementasi.

Aktivitas-aktivitas manajemen sebelum pengukuran kinerja ini yaitu, mulai dari perencanaan strategi, penyusunan program, sampai pada penyusunan anggaran cenderung bersifat kuantitatif dan sebaliknya bersifat kualitatif. Suatu objek yang bersifat kuantitatif (dapat dikuantifikasi) akan memudahkan manajemen untuk mengatur dan selanjutnya semakin mudah untuk dicapai karena terukur. Sebaliknya jika suatu objek bersifat kualitatif dan bahkan abstrak akan menyulitkan manajemen untuk bisa mengendalikannya dan sulit untuk diukur kecapaiannya. Dengan demikian, pengukuran kinerja terhadap ketercapaian

anggaran lebih mudah daripada mengukur ketercapaian program. Sedangkan mengukur ketercapaian program lebih mudah daripada mengukur ketercapaian strategi, dan demikian seterusnya. Sistem pengukuran kinerja komprehensif merupakan sistem penilaian kecapaian tujuan organisasi sehingga pendesaiannya hendaknya dilakukan sejak penentuan tujuan. Antara kegiatan satu dengan lainnya dalam sistem pengukuran kinerja komprehensif adalah saling berkait atau koheren.

5. Tujuan Pengukuran Kinerja

Tujuan pokok dari penilaian kinerja menurut Henry Simamora (1995:330) adalah untuk menghasilkan informasi akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat dan valid informasi yang dihasilkan semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

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

6. Manfaat Penilaian Kinerja

Sektor publik tidak bisa lepas dari kepentingan umum sehingga penilaian kinerja mutlak diperlukan untuk mengetahui seberapa berhasil misi sektor tersebut dapat dicapai penyedia jasa dan barang-barang publik manfaat yang dapat diperoleh dari penilaian kinerja, antara lain : (Mohammad Mahsun 2006,h.33) adalah sebagai berikut :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati.
3. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.

5. Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan dianggap memiliki kesamaan dengan arti dengan istilah pelayanan umum. kata pelayanan sama artinya dengan kata *service* dalam bahasa inggris yang bila diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain oleh seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan sebagai :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Pelayanan adalah melakukan sesuatu bagi orang lain.pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanannya dengan cara memberikan bantuan atau sesuatu kepada orang lain dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-baiknya agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya dan biasanya terkait dengan bidang kehidupan.(Moenir,2001,h.16)

Siswanto (2007,h.128) memberikan pengertian bawa yang dimaksud dengan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau atas organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dengan melakukan hubungan interaksi antara orang yang satu dengan orang yang lainnya.

Kemudian, yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Kurniawan (2005, h.6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. sesuai dengan aturan pokok dan tat cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pelayanan publik



menurut Sinambela (2005,h. 5) ialah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No. 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003).

Priyono (2006, h.78) menjelaskan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Definisi lain dikemukakan oleh (Moenir,2001,h.12) bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.(Peni Suparto,2008,h.15)

Sesuai dengan perkembangan jaman, pelayanan publik (*publik service*) mengalami perkembangan, yaitu munculnya *the New Publik Service* (pelayanan publik baru) yang tidak hanya merespon permintaan pelanggan, tetapi lebih berfokus pada membangun hubungan baik, kepercayaan, dan kolaborasi dengan dan antar warga Negara dan poin pokok di dalamnya : (Denhardt dalam Setijaningrum, 2005,h.46) *Serve citizen not customer* : 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 berdasarkan pada *trust* dan kolaborasi antar warga Negara.

1. *Seek the publik interest* : administrasi publik harus membantu kebersamaan, berbagai ide tentang publik interest. Tujuan yang akan dicapai bukan digerakan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang merupakan kepentingan dan tanggung jawab bersama.
2. Nilai *citizenship* yang melebihi *entrepreneurship* : *publik interest* lebih baik dikembangkan oleh pemerintah dan warga Negara untuk kebaikan masyarakat daripada dilakukan oleh wiraswastawan yang dikhawatirkan mengganggu uang publik adalah miliknya.
3. *Think strategically, act democratically* : kebijakan dan program-program akan sesuai dengan kepentingan publik dengan efektif dan responsible apabila dicapai melalui usaha-usaha bersama melalui kolaboratif.
4. *Recognize that accountable is not simple* : pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standar professional dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.
5. *Serve rather than steer* : pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat daripada mengontrol dan mendikte masyarakat.
6. *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.

Pelayanan publik merupakan sebuah proses yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka dan tepat, lengkap, wajar serta terjangkau. Sedaryanti (2004) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tatalaksana pelajaran, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik merupakan produk dari birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik, untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayan publik, seperti pembuatan Kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), iji gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, dll.

2. Jenis dan Bentuk Pelayanan Publik

Terdapat beberapa jenis dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Moenir dalam bukunya (2006,h.17) membedakan pelayanan menjadi:

1. Pelayanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia;
2. Pelayanan administrative, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Hampir senada dengan pendapat Moenir tersebut diatas, kepmen PAN Nomor tahun 2002 (dalam Siswanto, 2007,h.129) mengelompokan tiga jenis pelayan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Jenis layanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB pelayanan KTP, dll.

Jenis pelayanan barang adalah jenis pelayan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih serta pelayanan saluran telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu msistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sedangkan Gronroos, yang dikutip LAN (2003) (dalam Dwiyanto, 2006,h.137) membagi jenis pelayanan ke dalam dua bentuk yaitu pelayanan barang dan juda pelayanan jasa. yang kemudian kedua jenis pelayanan tersebut di bedakan ke dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Jenis Pelayanan

Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
Sesuatu yang berwujud.	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen: satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang.	Heterogen: sattu bentuk pelayan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk peyanan kepada orang lain
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi.
Berupa barang/benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan

Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidaka ada perpindahan kepemilikan
---------------------------------------	------------------------------------

Sumber : Gronroos, dalam LAN, 2003:8

Bentuk pelayanan publik menurut Moenir (2001,h.190) disebutkan, antara lain

1. Layanan dengan lisan
Layanan ini dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat (humas) atau informasi dengan memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar layanan lisan sesuai dengan harapan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :
 1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
 2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 3. Bertingkah laku sopan dan ramah
 4. Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh mengobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasyikan ngobrol
 5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
2. Layanan dengan tulisan
Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain.
3. 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.

3. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Standar pelayanan publik terdiri dari :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian dengan ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah terlebih dahulu harus memahami prinsip-prinsip yang terdiri dari :

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik :
 - a. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk layanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika(telematika).
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, misalnya disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
11. Ekonomis
Penaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat, ketentuan perundang-undangan.

5. Manajemen Pelayanan

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).

Tantangan yang sangat mendasar dalam mengimplementasikan manajemen yang berbasis pelanggan adalah bahwa pelanggan yang dilayani oleh aparatur pelayan sangat beraneka ragam (mempunyai karakteristik yang berbeda-bada), misalnya : 1) Ada pelanggan yang gemar berdebat, 2) ada pelanggan yang pendiam, 3) ada pelanggan yang hobi berbicara, dan 4) ada pelanggan tidak sabaran. Pelanggan dengan karakteristik seperti ini memerlukan penanganan secara khusus dengan menggunakan pendekatan tertentu dalam menerapkan sistem pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.(W.Riawan Tjandra,2005,h.19).

Berbicara mengenai pelayanan publik, dimana makna publik itu sendiri adalah keseluruhan masyarakat secara umum, maka Handayani seperti yang dikutip oleh (Soewondo,2001,h.29) mengartikan pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi dan distribusi yang bergerak dibidang jasa-jasa vital. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu pihak (pelayan publik) terhadap pihak lain (yang dilayani) baik itu perorangan maupun kolektif yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhannya berupa barang dan jasa.

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.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, metode penelitian merupakan hal yang paling penting, karena metode penelitian memberikan jalan kearah pemecahan masalah yang akan diteliti serta memungkinkan bagi penulis lain untuk menguji suatu hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara tepat sifat atau sesuatu yang tengah terjadi dan berlangsung pada penelitian dilakukan untuk memaksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Alasan penulis menggunakan penelitian jenis deskriptif dalam penelitian ini adalah karena secara prinsip tujuan dari jenis penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena. Penggunaan jenis penelitian ini dipandang lebih mendukung dalam memberikan arti dan makna yang berguna dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2006, h.6) penelitian deskriptif didefinisikan sebagai penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan apa adanya sehingga hanya akan mengungkapkan faktor-faktor dan tidak menggunakan pengujian hipotesa. Dalam hal ini penelitian diskriptif adalah akumulasi dari data dasar dengan cara deskriptif semata, serta tidak perlu menerangkan saling hubungan, menguji hipotesa, membuat ramalan atau mendapatkan makna dan implikasi.

Sebagai mana yang dikemukakan oleh Bodgan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2002, h.3) yang mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendapat lain dari Bungin (2001, h.48) mengatakan bahwa Format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu. Kemudian

menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah objek yang mengungkapkan fakta apa adanya tentang suatu objek, gejala, keadaan dengan pencandraan, menggambarkan, menguraikan, mengintrepretasikan dan diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis.

Istilah penelitian kualitatif menurut (Kirk dan Miller 1986, h.9) pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Untuk menemukan sesuatu dalam pengamatan, pengamat harus mengetahui apa yang menjadi ciri sesuatu itu. Untuk itu pengamat mulai mencatat atau menghitung dari satu, dua, tiga, dan seterusnya. Berdasarkan pertimbangan dangkal demikian, kemudian peneliti menyatakan bahwa penelitian kuantitatif mencakup setiap jenis penelitian yang didasarkan atas perhitungan persentase, rata-rata, kuadrat, dan perhitungan statistik lainnya. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif melibatkan diri pada perhitungan atau angka atau kuantitas.

Di pihak lain, kualitas menunjuk segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum atau jumlah tersebut. Atas dasar pertimbangan itulah maka kemudian penelitian kualitatif tampaknya diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Ada beberapa istilah yang digunakan untuk penelitian kualitatif, yaitu penelitian atau inkuiri naturalistik atau alamiah, etnografi, interaksionis simbolik, perspektif ke dalam, etnometodologi, *The Chicago School*, fenomenologis, studi kasus, interpretatif, ekologis dan deskriptif (Bogdan dan Biklen, 1982, h.3). Pemakai istilah inkuiri naturalistik atau alamiah pada dasarnya kurang menyetujui penggunaan istilah penelitian kualitatif karena menganggap bahwa penelitian kualitatif merupakan istilah yang terlalu disederhanakan, bahkan sering dipertentangkan dengan penelitian kuantitatif. Sebenarnya alasan yang dikemukakan oleh para pengarang buku inkuiri alamiah tersebut hanyalah merupakan alasan pembenaran istilah inkuiri alamiah yang digunakan oleh mereka. Di lihat dari sisi lain, pada dasarnya istilah inkuiri alamiah menekankan pada kealamiah sumber data. Dengan kata lain, alasan yang digunakan oleh

mereka sama saja dengan istilah yang digunakan oleh peneliti yang masih tetap menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini tetap dipertahankan, dan dalam hal-hal tertentu istilah inkuiri atau penelitian alamiah atau naturalistik dimanfaatkan juga, terutama pada waktu menjelaskan definisi dan paradigma alamiah.

B. Fokus Penelitian

Suatu penelitian haruslah memiliki fokus penelitian, sebagaimana yang ditulis oleh Moleong (2000, h.237) bahwa fokus penelitian memiliki dua maksud penelitian, yaitu:

1. Penetapan fokus penelitian akan membatasi studi yang dibahas oleh peneliti
2. Penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (pemasukan-pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dilapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus seorang peneliti tahu persis data/informasi apa yang akan disimpulkan dan mana yang walaupun menarik karena tidak relevan tidak perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sudah dikumpulkan.

Berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus dari penelitian ini :

1. Kinerja yang dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat:
 - a. Input
 1. Sumber daya manusia
 2. Sarana dan prasarana pelayanan
 - b. Proses
Aturan-aturan yang dipakai dalam suatu pelaksanaan kegiatan.
 - c. Output
 1. Ketepatan waktu
 2. Kepastian biaya pelayanan
 3. Standar pelayanan

d. Outcome

1. Ekonomis
2. Kualitas pelayanan

e. Benefit-impact

1. Peningkatkan proses pelayanan terhadap masyarakat
2. Peningkatkan kepercayaan masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

- a. Faktor Pendukung
- b. Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kota Kediri dengan pertimbangan bahwa Kota Kediri merupakan kota yang mempunyai banyak penduduk dan tingkat mobilitas yang tinggi, oleh karena itu selayaknya kota Kediri mengadopsi diri dengan perkembangan dinamis masyarakat, dengan memberikan kinerja yang produktivitas. Sehingga nantinya dapat tercapai pelayanan yang cepat, akuntaible dan responsive khususnya dalam penelitian ini mengenai pelayanan akta kelahiran. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti yaitu Akta Kelahiran, guna mendapatkan data yang diperlukan berkaitan dengan masalah yang diteliti, adapun situs dalam penelitian ini yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang terletak di Jalan Supersemar 112 Kediri.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan sumber-sumber penyediaan informasi yang mendukung dan menjadi pusat perhatian penulis. Sumber data adalah subyek dimana data dapat diperoleh. Menurut *Lofland* dan *Lofland* yang dikutip oleh Moleong (2008,h.157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya untuk data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Jenis data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berhubungan dengan fokus penelitian. Data tersebut diperoleh dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Seluruh pegawai dan staf pembantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Masyarakat pengguna jasa

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah tersedia bagi peneliti dan dapat digunakan untuk membantu menganalisis permasalahan. Dalam penelitian ini yang merupakan sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen yang dapat berupa arsip-arsip, catatan-catatan resmi ataupun peraturan tertulis. Sumber data sekunder tersebut dapat diperoleh dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yaitu tentang pelaksanaan pelayanan serta faktor yang penunjang dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi (pengamatan)

Metode pengumpulan data dengan cara melihat secara langsung di lapangan objek penelitian.

b. Interview/wawancara

Metode penelitian data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung dengan atau terhadap narasumber yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode penelitian data yang dilakukan peneliti dengan cara mencatat dan memanfaatkan data yang ada pada instansi yang berkaitan dengan

penelitian berupa dokumen, catatan, arsip atau laporan pertanggung jawaban.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati kejadian-kejadian yang berkaitan dengan peneliti ini.
2. *Interview Guide* , yaitu daftar pertanyaan yang dipegang oleh peneliti sebagai panduan dalam mengumpulkan keterangan-keterangan.
3. *Fiel Note*, yaitu catatan laporan yang berisi tentang berbagai informasi actual yang diperoleh pada saat observasi dilakukan dengan menggunakan alat bantu buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting dilapangan.

G. Analisis Data

Dalam metode Analisa Kualitatif data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data yang diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992), yaitu :

Teknik analisa data yang digunakan untuk mengolah data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Yaitu proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan pentransformasian data. Reduksi data merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keseluruhan kegiatan analisa data. Reduksi data ini dilakukan secara berkesinambungan, mulai dari awal sampai akhir penelitian data.

2. Penyajian data

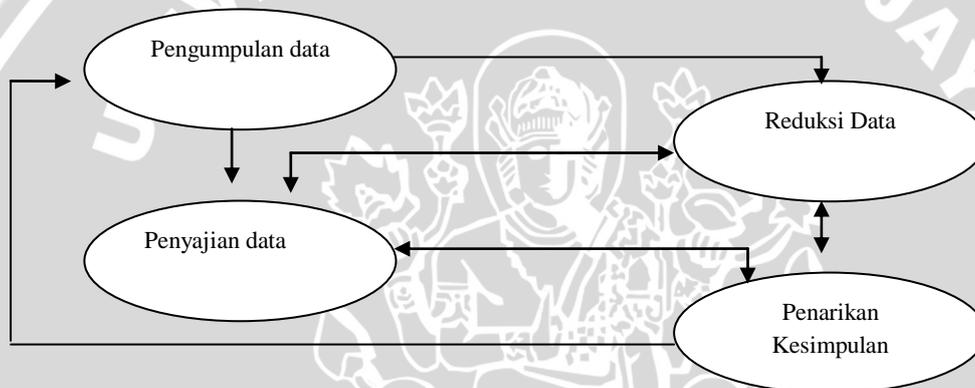
Merupakan rakitan organisasi informasi yang memungkinkan dilakukan penarikan kesimpulan. Yang utama dari sajian ini adalah mempermudah peneliti memahami keseluruhan data, sekaligus dapat membantu dalam menentukan kegiatan yang akan dilakukan untuk menganalisis isinya.

3. Menarik kesimpulan

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, penjelasan-penjelasan serta alur sebab-akibat dan kemudian dituangkan dalam bentuk kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini sebagaimana diuraikan di atas dapat digambarkan dalam alur skema berikut :

Gambar 2. Alur Skema Analisis Data



Sumber : Miles dan Huberman.

H. Keabsahan Data

Setiap penelitian memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran terhadap hasil penelitiannya, dalam penelitian kualitatif standar tersebut disebut keabsahan data. Menurut Moleong (1990) dalam menetapkan keabsahan data dapat dilihat sebagai berikut :

1. Derajat kepercayaan (credibility)

Beberapa cara yang ditempuh agar kebenaran hasil penelitian ini dapat dipercaya, yaitu :

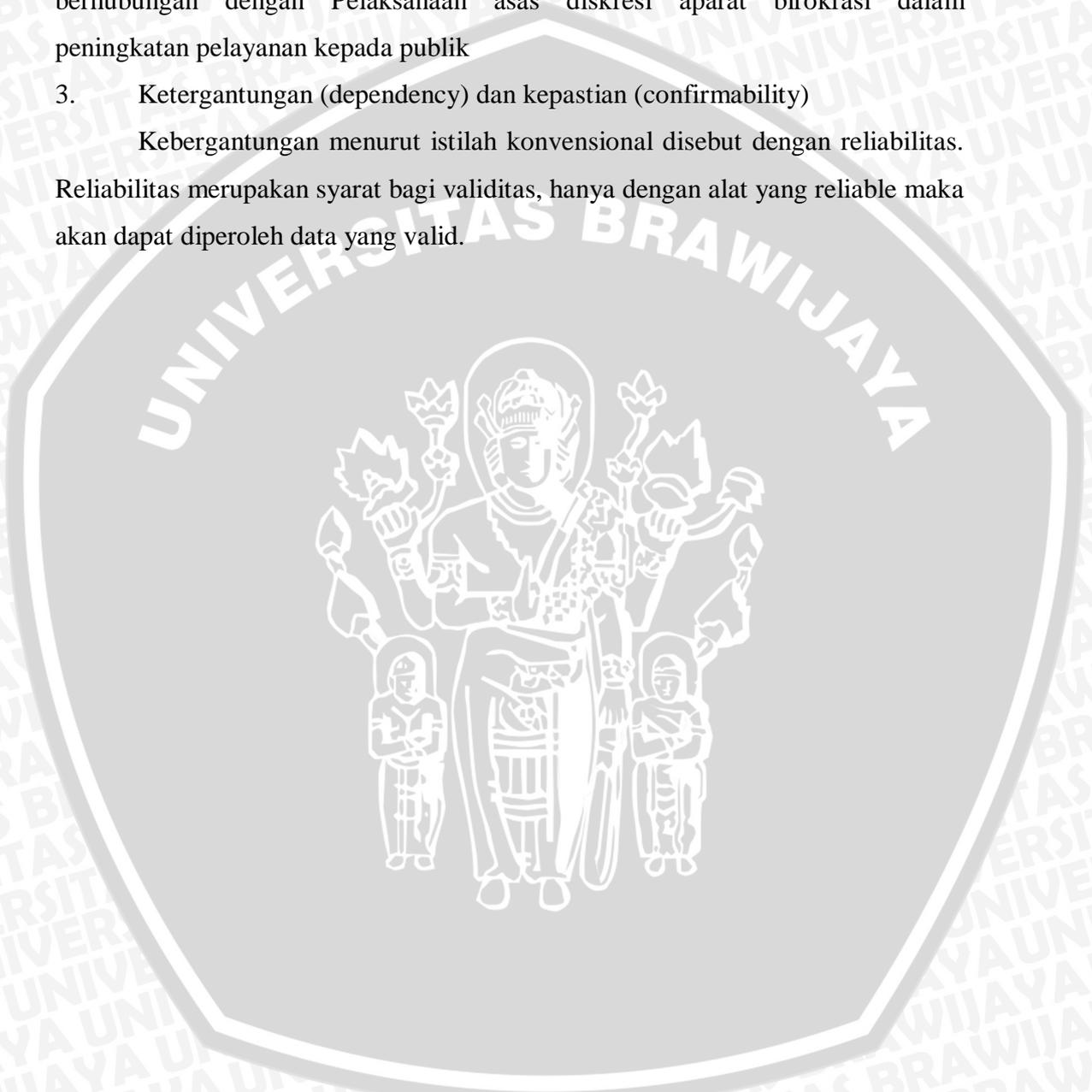
1. Pengamatan terus-menerus
2. Triangulasi
3. Peneliti akan memebicarakannya dengan orang lain yang mempunyai pengetahuan tentang pokok penelitian dan juga tentang metode penelitian naturalistic atau kualitatif.

2. Keteralihan (transferability)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada persamaan antarkonteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut peneliti akan mencari data dan mengumpulkannya dalam konteks yang berhubungan dengan Pelaksanaan asas diskresi aparat birokrasi dalam peningkatan pelayanan kepada publik

3. Ketergantungan (dependency) dan kepastian (confirmability)

Kebergantungan menurut istilah konvensional disebut dengan reliabilitas. Reliabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang reliable maka akan dapat diperoleh data yang valid.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Kediri

a. Sejarah dan Perkembangan Kota Kediri

Kediri Jaman Kerajaan

Sudah menjadi pengetahuan umum, Kediri merupakan daerah yang memiliki sejarah masa lalu yang gemilang. Bahkan Kediri di masa lalu adalah daerah penting dalam konstelasi nusantara karena menjadi salah satu pusat di antara kerajaan-kerajaan nusantara masa itu.

Kediri juga menjadi salah satu daerah yang menjadi saksi bagi kebangkitan dan kehancuran kerajaan-kerajaan di nusantara yang memang silih berganti timbul tenggelam mewarnai lembaran sejarah kehidupan bangsa besar nusantara ini. Khusus bagi Jawa Timur, Kediri di masa-masa silam merupakan daerah yang bisa dikatakan cikal bakal lahirnya kerajaan-kerajaan besar sekaligus menjadi payung bagi daerah-daerah dan kerajaan-kerajaan kecil lainnya.

Pusat kerajaan baru di Jawa Timur muncul diantara dua masa berlangsungnya pemerintahan kerajaan di Jawa Tengah. Hal ini kita ketahui dari sebuah prasasti bertahun 729 saka (840 M) yaitu "PRASASTI HARINJING" di Desa Sukabumi, Kec. Kepung Kab. Kediri. Prasasti tersebut ditulis dalam bahasa Sansekerta dengan huruf kawi (Jawa Kuno).

Pengaruh Kerajaan Sriwijaya di belahan barat dan Mataram disebelah timur pada tahun 928 selagi empu sendok berkuasa di tanah air kita membuat perkembangan kerajaan-kerajaan kecil diseluruh jawa, termasuk Jawa Timur berkembang pesat. Mpu Sendok sebagai seorang bangsawan yang berasal dari kerajaan Mataram mendirikan kerajaan baru di Jawa Timur, dengan gelar RAKAI HINO MPU SENDOK SRI ICANA WIKRAMADHARMA TUNGGADDEWA (929-947). Ibukota negara icana tidak jelas, tetapi kira2 pusat pemerintahan tersebut terletak di loceret Nganjtini ditandai dengan ditemukannya Candi lor yang menunjukkan tahun 929-1222M.

Setelah Mpu Sendok meninggal tahun 947 M, kepemimpinan pemerintahan mataram diganti oleh Sri Isyana Tunggawijaya, yang kemudian mempersunting

putri Lokapala. Pernikahan tersebut memberikan putra yang kemudian menggantikan kedudukan Tunggalwajaya yaitu Sri Makutawangsa Whardana. Selanjutnya pada tahun 990-1007 kerajaan Mataram dikendalikan oleh Sri Dharmawangsa yang mati terbunuh sedangkan Airlangga dapat meloloskan diri dari peristiwa itu dengan diiringi Narottama, kemudian selama 4 tahun hidup di hutan dekat Wonogiri.

Pemerintahan Airlangga

Pada tahun 1019 atas pemerintahan beberapa Adipati dan kaum Brahmana yang masih setia, Airlangga diangkat untuk menduduki tahta kembali. Ia bertahta dan bergelar **SRI MAHARAJA RAKELAHU CRILO KESWARA DHARMAWANGSA AIRLANGGA ANANTA WIKRAWAI-TUNGGADDEWA**. Pada masa pemerintahannya, Airlangga berusaha menyatukan daerah-daerah kerajaan Dharmawangsa yang telah terpecah belah akibat pengaruh Sriwijaya dengan kebijakan seperti :

- Memindahkan ibukota kerajaan dari Wuwutan Mas ke Kahuripan kembali.
- Mengadakan perbaikan sistem pengadilan dengan menghapus hukuman siksa diganti dengan hukuman denda.
- Memajukan pertanian dengan mendirikan pematang-pematang besar di desa Wringin Saptas pada Sungai Brantas, sehingga desa dan sawah-sawah terhindar dari banjir, Bandar Ujung Gakuh dekat Surabaya menjadi makmur.
- Memperhatikan dan memajukan perdagangan baik di dalam maupun di luar negeri ke Champa, India Utara dan India Selatan.
- Memerintahkan menyalin buku Mahabharata ke dalam bahasa Jawa Kuno sehingga rakyat dapat membaca dan terpengaruh oleh peradaban Hindu. Mpu Kanwa menyalin buku Arjuna Wiwaha sebagai lambang perkawinan Airlangga, dan Gatot Kaca Sraya.
- Mendirikan pertapaan yang indah di puncak-puncak, serta memperbaiki tempat-tempat suci

Sesuai dengan kehidupan orang Hindu Airlangga ingin memenuhi kewajiban yaitu menjadi pertapa, dan sebelum mengundurkan diri pada tahun 1041 ia

membagi kerajaan menjadi dua bagian untuk kedua putranya adapun pembagian kerajaan sebagai berikut :

1. Bagian Timur : Kerajaan Jenggala dengan ibukota Kahuripan meliputi daerah Surabaya, Malang dan Besuki.
2. Bagian Barat : Kerajaan Panjalu atau Kadiri meliputi daerah Kediri, Madiun dengan ibukota Dahapura.

Airlangga menjadi pertapa terkenal dengan nama JATIWINDRA atau MAHARESI GENTAYU hingga akhir hidupnya tahun 1049 dan abu jenazahnya dimakamkan di lereng Gunung Penanggungan.

Kerajaan Kadiri

Ketidakcakapan raja-raja yang memerintah Kerajaan Jenggala, membuat Jenggala tidak terdengar lagi untuk waktu yang tidak beberapa lama. Kemudian kebesaran nama kerajaan di wilayah timur ini digantikan dengan munculnya kerajaan Panjalu yang lebih dikenal dengan nama kerajaan DHAHA. Letak ibukota kerajaan ini diperkirakan terletak di kota yang terkenal dengan nama Kediri sekarang ini.

Sekitar paruh waktu abad ke-11, mulailah sejarah kerajaan Kadiri yang dipimpin oleh seorang raja yang bernama SRI JAYAWARSA sebagai raja pertama di kerajaan tersebut. Periode pemerintahan kerajaan Sri Jayawarsa diperkirakan pada tahun 1104 sampai dengan 1115 M. Setelah Sri Jayawarsa mangkat dari kepemimpinan-nya, pemerintah Kadiri dipercayakan kepada putranya yang bernama KAMISWARA. Masa pemerintahan Kamiswara diperkirakan terjadi antara tahun 1115 sampai dengan 1130 M. Untuk mengkhairi pertengkar antara Kadiri dengan Jenggala, maka Kamiswara mengawini putri Jenggala yang bernama SRI KIRANA. Hal ini diyakini sebagai perkawinan politik yang diterapkan oleh kedua belah pihak. Pada jaman kepemimpinan Kamiswara tersebut, banyak bermunculan pujangga-pujangga terkenal, salah satu pujangga yang populer pada saat itu Mpu Dharmaja yang mengarang Kitab Semara Dahana, dan Mpu Tanakung yang mengarang Kitab Lubdaka dan Wertansantya.

Sepeninggalan Kamiswara, kerajaan Kadiri dipimpin oleh SRI JAYABAYA yang memerintah pada tahun 1135-1157 M. Sri Jayabaya diperkirakan pada tahun 1104 sampai dengan 1115 M. Setelah Sri Jayawarsa mangkat dari kepemimpinan-

nya, pemerintah Kadiri dipercayakan kepada putranya yang bernama KAMISWARA. Masa pemerintahan Kamiswara diperkirakan terjadi antara tahun 1115 sampai dengan 1130 M. Untuk mengkhiri pertentangan antara Kadiri dengan Jenggala, maka Kamiswara mengawini Putri Jenggala yang bernama SRI KIRANA. Hal ini diyakini sebagai perkawinan politik yang diterapkan oleh kedua belah pihak. Pada jaman kepemimpinan Kamiswara tersebut, banyak bermunculan pujangga-pujangga terkenal, salah satu pujangga yang sangat populer pada waktu itu Mpu Dharmaja yang mengarang Kitab Semara DAHANA, dan Mpu Tanakung yang mengarang Kitab Lubdaka dan Wertansantya.

Sepeninggal Kamiswara, kerajaan Kadiri dipimpin oleh SRI JAYABAYA yang memerintah pada tahun 1135-1157 M. Sri Jayabaya terkenal sebagai pujangga dan sering dihubungkan dengan buku-buku karangan beliau yang dinamakan persis seperti nama beliau yaitu Jayabaya. Pada jaman Jayabaya tersebut hidup dua pujangga terkenal yaitu Mpu Panuluh yang kemudian menyelesaikan buku Mahabarata. Setelah Jayabaya, kerajaan Dhaha di perintah oleh, antara lain :

1. Sawosworo pada tahun 1159-1161
2. Aryoso pada tahun 1171-1174
3. Gandra pada tahun 1181
4. Kamesworo II pada tahun 1182-1185

Kediri Jaman Penjajahan Jepang

Setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 10 maret 1942, maka kota Kediri pun mengalami perubahan pemerintahan. Karena wilayah kerja Gemeente Kediri yang begitu kecil dan tugasnya sangat terbatas, maka oleh pemerintah Jepang daerahnya diperluas menjadi kota. Daerah Kediri Shi atau Kediri Kota dikepalai oleh Shico.

Kediri shi terdiri dari 3 son (kecamatan) dan dikepalai oleh Shonco Son (Camat) yang terdiri dari beberapa Ku(des), dimana tiap Ku dikepalai oleh seorang Kucho(kepala desa) Pemerintahan Kediri Shi dipimpin oleh seorang Shico (walikotamadya), dimana kekeuasannya tidak saja menjalankan pemerintah otonomi tetapi juga menjalankan Algemeen Bestuur tidak didampingi oleh DPRD, karena wewenang penuh berada ditangan Kediri Sicho.

Kediri Jaman Penjajahan Hindia Belanda

Belanda yang berdagang di Lisabon untuk mengambil barang dagangan yang didatangkan dari Asia Selatan oleh Bangsa Portugis pada tahun 1580 menghadapi kondisi yang serba sulit karena persaingan. Oleh karena kesulitan tersebut, maka Belanda yang dipimpin oleh Cornelis de Houtman datang di Indonesia pada tahun 1596, tepatnya mendarat di pantai Banten.

Pada saat ini, Belanda mendapat rintangan dari orang-orang Portugis sehingga mereka berusaha untuk mempersatukan pedagang-pedagang Belanda dalam satu badan perdagangan yaitu VOC (Verengde Ost Indischet Compagniw) pada tahun 1602. Sekitar tahun 1799 VOC mengalami kerugian besar akibat korupsi pejabat-pejabatnya, sehingga dibubarkan. Segala hak dan kewajibannya diambil oleh Pemerintah Republic Mataaf (Bataafsche Republic) pada tahun 1799 – 1807.

Pada tahun 1807 Republic Bataafche dihapuskan oleh Kaisar Napoleon Bonaparte dan diganti bentuknya menjadi kerajaan Belanda (Koninkrijk Holand). Dengan adanya perubahan ketatanegaraan ini menyebabkan Indonesia bagian dari kerajaan Belanda.

Kota Kediri di Awal Tahun 1906

Berdasarkan Staatblad (Undang-Undang Kenegaraan Belanda) No. 148 tertanggal 1 Maret 1906, mulai berlaku tanggal 1 April 1906, di Kediri dibentuk Gemeente Kediri sebagai tempat kedudukan Resident Kediri. Sifat Pemerintahan di Kediri tersebut oleh Belanda diberikan kewenangan otonomi terbatas dan sudah mempunyai Gemeente Raad sebanyak 13 orang, yang terdiri dari 8 orang golongan Eropa dan yang disamakan, 4 orang Pribumi (inlander) dan 1 orang Bangsa Timur Asing. Berdasarkan Staatsblad No. 173 tertanggal 13 Maret 1906, bangsa Belanda menetapkan anggaran keuangan sebesar f. 15.240 dalam satu tahun. Tanggal 1 Nopember 1928 berdasarkan Staatsblad no. 498 status Kediri menjadi Zelfstandig Gemeenteschap mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 1928, yaitu daerah yang memiliki Otonom Penuli.

Meskipun telah dibentuk “ Dependen Gemeente Kediri ” Pemerintah dalam negeri atau de Algemene bestuursroering tidak dipegang oleh Gemeente Kediri tetapi dipegang oleh Het Inlandeche Bestuur yang dipimpin oleh Regent Ven Kediri 9 Bupati), wewenang Gemeente Bestuur hanya meliputi pengurus got-got

dalam kota, pungutan karcis pasar, pemeliharaan jalan kota dan pungutan peneng sepeda.

Pemerintahan umum dipegang oleh Assisten Wedono dan Bupati, jadi tidak ada hubungan hirarkis di dalam pemerintahan umum dengan Bestuur, yang terjadi hanya merupakan hubungan kerja dan kepomongprajaan yang saat itu dipegang oleh Bupati Kediri.

Kediri Jaman Kemerdekaan

Jatuhnya bom atom di Hiroshima dan Nagasaki pada 6 agustus 1945 dan 9 agustus 1945, membuat jepang bertekuk lutut di hadapan tentara sekutu pada tanggal 14 agustus 1945, sehingga terjadi Proklamasi Kemerdekaan Bangsa Indonesia pada tanggal 17 agustus 1945. tidak lama setelah proklamasi tersebut di Kediri muncul Syodancho Mayor Bismo (Mayor Bismo)bersama-sama tokoh Gerakan Pemuda yang dengan penuh semangat, penuh kesadaran disertai keberanian bertekad mengambil alih kekuasaan pemerintah dari tangan Jepang.

Mayor Bismo mengawali masuk dan membimbing Fuku Cho Kan Alm. Abdul rochim pratlkrama dan ditengah-tengah gelora massa mengumumkan kesediaannya berdiri di belakang Pemerintahan RI dan mengangkat diri sebagai Residen RI Dearah Kediri yang pertama. Massa rakyat dengan pimpinan Mayor Bismo menyerang Markas Ken PE Tai(jl.brawijaya 27), yang dihkiri melalui perundingan dengan hasil jepang menurunkan benderanya dan diganti dengan bendera Merah Putih bangsa Indonesia.

Demikian sekilas perebutan kekuasaan dari bangsa Jepang di Kediri. Habislah sejarah pemerintahan Jepang di Kediri, maka pemerintah beralih kepada RI. Mula-mula Walikota didampingi oleh Komite Nasional Kotamadya, kemudian daerah berkembang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Adapun urutan perundang-undangan sampai kediri menjadi Pemerintah Kota adalah sebagai berikut :

1. UU RI. No. 22 Tahun 1948 tentang Prinsip Daerah Otonomi
2. UU RI. No. 44 Tahun 1950 STBL, No.498/28 dicatat dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tanggal 14 Agustus 1950 tentang Pembentukan Kota Besar

3. UU RI. No. 1 Tahun 1957 tentang :
 - a. Bentuk Pemerintahan Daerah Kota Praja
 - b. Daerah Swatantra Tingkat II
4. Peraturan Presiden No. 22 Tahun 1963 tanggal 25 September 1963 tentang Penghapusan Kawedanan dan Karesidenan
5. UU No. 18 Tahun 1965 tentang :
 - a. Daerah Otonomi
 - b. Sebutan menjadi Kotamadya, dengan SK.42/Um tanggal 26 Mei 1966 mengubah Kota Praja menjadi Kotamadya.
6. U No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di daerah .
7. UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
8. Uu No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Di dalamnya terdapat perubahan penyebutan Kotamadya menjadi Kota, maka penyebutan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Kediri berubah menjadi Pemerintah Kota Kediri.

Hingga sekarang Kota Kediri telah mengalami 10 (sepuluh) kali pergantian kepemimpinan di bawah Pemerintah Republik Indonesia. Dari pemimpin yang pertama hingga periode kepemimpinan dr. Samsul Ashar (Sekarang), Kota Kediri mengalami berbagai banyak hal kemajuan dalam pembangunan, baik pembangunan yang bersifat fisik maupun pembangunan yang non fisik. Keindahan kota Kediri semakin terlihat setelah kota Kediri mencanangkan slogan Kediri BERSEMI. Berbagai prestasi di raih dan diperoleh, tidak terkecuali dalam bidang olah raga yang mulai bangkit dengan melajunya PERSIK ke divisi I Iiga Indonesia. Sehingga tidak terlalu muluk apabila Kota Kediri memang mewarisi kebesaran Kerajaan Kediri.

b. Geografis Kota Kediri

Sebagai wilayah kota yang merupakan salah satu Pemerintah Kota yang ada di wilayah propinsi Jawa Timur, Kota Kediri terletak di wilayah selatan bagian barat Jawa Timur. Kota Kediri dijadikan wilayah pengembangan kawasan lereng Wilis, dan sekaligus sebagai pusat pengembangan regional eks Wilayah Pembantu Gubernur Wilayah III Kediri yang mempunyai pengaruh timbal balik dengan daerah sekitarnya.

Secara geografis, Kota Kediri terletak di antara 111,05 derajat-112,03 derajat Bujur Timur dan 7,45 derajat-7,55 derajat Lintang Selatan dengan luas 63,404 Km². Dari aspek topografi, Kota Kediri terletak pada ketinggian rata-rata 67 m di atas permukaan laut, dengan tingkat kemiringan 0-40%

Struktur wilayah Kota Kediri terbelah menjadi 2 bagian oleh sungai Brantas, yaitu sebelah timur dan barat sungai. Wilayah dataran rendah terletak di bagian timur sungai, meliputi Kec. Kota dan kec. Pesantren, sedangkan dataran tinggi terletak pada bagian barat sungai yaitu Kec. Mojoroto yang mana di bagian barat sungai ini merupakan lahan kurang subur yang sebagian masuk kawasan lereng Gunung Klotok (472 m) dan Gunung Maskumambang (300 m).

Secara administratif, Kota Kediri berada di tengah wilayah Kabupaten Kediri dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah utara : Kec. Gampengrejo dan Kec. Grogol
- Sebelah Selatan : Kec. Kandat dan Kec. Ngadiluwih
- Sebelah Timur : Kec. Wates dan Kec. Gurah
- Sebelah Barat : kec. grogol dan Kec. Semen

Wilayah Kota Kediri, secara administratif terbagi menjadi 3 wilayah kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Kota, dengan luas wilayah 14,900 Km² terdiri dari 17 Kelurahan
2. Kecamatan Pesantren, dengan luas wilayah 23,903 Km² terdiri dari 15 Kelurahan
3. Kecamatan Mojoroto, dengan luas wilayah 24,601 Km² terdiri dari 14 Kelurahan

Iklm

Tahun 2009 jumlah hari hujan di Kota Kediri bertambah dibanding dua tahun sebelumnya yaitu 92 hari. Disamping itu curah hujannya juga naik dari 1.927 mm tahun 2008 menjadi 4.010 mm tahun 2009.

Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2009 sebesar 1.085 mm dan bulan Maret sebesar 876 mm, sedangkan pada dua tahun sebelumnya (tahun 2007 dan tahun 2008) curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember dan Januari

masing-masing 374 mm dan 416 mm. Pada dua bulan berturut-turut, yaitu Agustus dan September 2009, di Kota Kediri tidak terjadi hujan sama sekali.

c. Demografi Kota Kediri

Jumlah Penduduk Kota Kediri pada tahun 2007 telah mencapai 248.751 jiwa, bertambah 7.621 jiwa dibandingkan dengan tahun 2006. Perkembangan penduduk Kota Kediri tahun 2007 dibanding tahun 2006 adalah sebesar 3,16 persen, dimana perkembangan penduduk laki-laki relatif lebih besar dibandingkan penduduk perempuan, yaitu 3,48 persen untuk laki-laki dan 2,84 persen untuk perempuan. Perkembangan penduduk periode 2006-2007 lebih besar dibandingkan dengan periode 2005-2006 yang mencapai 3,15 persen.

Meskipun persentase perkembangan penduduk laki-laki lebih besar dibandingkan penduduk perempuan akan tetapi jumlah penduduk laki-laki di Kota Kediri masih lebih kecil dibandingkan dengan penduduk perempuan. Hal ini dapat diketahui dari angka Sex Ratio, yaitu ratio atau perbandingan jumlah penduduk laki-laki terhadap perempuan dikali 100. Angka Sex Ratio penduduk Kota Kediri pada tahun 2007 mencapai 97,30 persen. Hasil ini sedikit lebih tinggi dibanding kondisi dua tahun yang lalu, tahun 2006 mencapai 96,70 persen dan tahun 2005 sebesar 96,78 persen.

Angka Pertambahan Alami, yang merupakan selisih antara jumlah yang lahir dengan yang meninggal / mati, di Kota Kediri mengalami pasang dan surut pada periode tahun 2005-2007. Pada tahun 2005 Angka Pertambahan Alami mencapai 613 jiwa, tahun 2006 mencapai 356 jiwa dan 2.228 jiwa pada tahun 2007.

Jumlah penduduk yang pindah atau keluar meninggalkan Kota Kediri lebih sedikit dibandingkan yang datang ke Kota Kediri. Hal ini dapat diketahui dari Angka Migrasi Netto yaitu selisih penduduk yang datang dikurangi yang pindah, dimana pada tahun 2007 mencapai 2.860 jiwa.

Tingkat Kepadatan penduduk Kota Kediri pada tahun 2007 mengalami pertambahan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu mencapai 3.923 jiwa per Km² sedangkan tahun 2006 mencapai 3.803 jiwa/Km². Apabila dirinci menurut kecamatan, maka kecamatan Kota mempunyai tingkat kepadatan penduduk paling tinggi dibandingkan dengan dua kecamatan lainnya yaitu

mencapai 5.659 jiwa per Km², sedangkan kecamatan Mojoroto mencapai 3.781 jiwa per Km² dan kecamatan Pesantren mencapai 3.508 jiwa per Km².

Kecamatan	Desa / Kelurahan	Luas (Km ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan (jiwa/km ²)
Kota	Manisrenggo	1.764	3.043	1.725
	Rejo Mulyo	1.670	3.820	2.287
	Ngronggo	2.585	11.127	4.304
	Kaliombo	0.958	6.197	6.469
	Kampung Dalem	0.332	3.322	10.006
	Setonopande	0.383	5.048	13.180
	RinginAnom	0.050	1.322	26.440
	Pakelan	0.214	2.948	13.776
	Setonogedong	0.059	1.273	21.576
	Kemasan	0.228	2.122	9.307
	Jagalan	0.043	2.186	50.837
	Banjaran	1.209	7.941	6.568
	Ngadirejo	1.470	11.968	8.141
	Dandangan	1.100	6.367	5.788
	Balowerti	0.830	6.996	8.429
Pocanan	0.214	1.971	9.210	
Semampir	1.791	6.670	3.724	
JUMLAH		14.900	84.321	5.659
Pesantren	Blabak	3.354	5.069	1.511
	Bawang	3.449	5.034	1.460
	Betet	1.891	4.210	2.490
	Tosaren	1.361	5.240	3.850
	Banaran	0.94	3.868	3.971
	Ngletih	1.237	2.018	1.631
	Tempurejo	1.864	3.748	2.011
	Ketami	1.894	3.832	2.023
	Pesantren	1.356	4.961	3.659
	Bangsals	1.029	5.566	5.409
Burengan	1.283	4.569	3.561	

	Tinalan	0.926	4.784	5.166
	Pakunden	1.024	5.713	5.579
	Singonegaran	0.990	7.650	7.727
	Jamsaren	1.471	5.158	3.506
JUMLAH		23.903	71.420	2.988
Mojoroto	Pojok	3.212	8.083	2.517
	Campurejo	1.504	6.856	4.559
	Tamanan	1.079	3.405	3.156
	Banjarmlati	1.133	4.524	3.993
	Bandar Kidul	1.736	9.404	5.417
	Lirboyo	1.113	7.202	6.471
	Bandar Lor	1.386	9.814	7.081
	Mojoroto	2.429	11.556	4.758
	Sukorame	3.675	7.159	1.948
	Bujel	1.826	6.455	3.535
	Ngampel	1.952	5.263	2.696
	Gayam	1.319	3.558	2.697
	Mrican	1.418	6.533	4.607
Dermo	0.819	3.198	3.905	
JUMLAH		24.601	93.010	3.781

Sumber : Profil Kota Kediri

Tabel tersebut memberikan gambaran bahwa Kecamatan Mojoroto memiliki daerah yang paling luas yaitu 24,601 Km², untuk jumlah penduduk yang paling banyak terletak di Kecamatan Mojoroto yaitu sebanyak 93.010 jiwa dengan luas wilayah 24.601 Km², Kecamatan Kota mempunyai tingkat kepadatan penduduk paling tinggi yaitu 5.659 jiwa/Km².

Konsentrasi penduduk di Kecamatan Kota ini bisa mengakibatkan ledakan urbanisasi, munculnya perilaku masyarakat yang kurang sehat sehingga memicu banyak kejahatan dan pemerataan pendapatan yang tidak seimbang. Oleh karena itu Pemerintah Kota Kediri dinilai perlu untuk melakukan penyebaran pembangunan dan penciptaan lapangan kerja secara merata dalam konteks wilayah yang menyebar di seluruh Kota Kediri.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

a. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah maka Pemerintahan Pusat memberikan pelimpahan kewenangan otonomi kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Dengan diberikannya kewenangan untuk mengatur pemerintahan tersebut maka perlu adanya sistem yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau sering disebut *Good Governance* sebagaimana diamanatkan dalam Ketetapan MPR Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, yang merupakan pernyataan kehendak rakyat untuk mewujudkan perubahan disegala bidang Pembangunan Nasional sesuai dengan iklim reformasi yang menyentuh seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik mengacu kepada tiga pilar utama yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipasi. Pilar tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. **Transparansi** : perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat harus memiliki mekanisme yang jelas dan diinformasikan kepada seluruh penerima pelayanan dan penerima hasil pembanguana (*stakeholder*).
2. **Akuntabilitas** : penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan harus dapat dipertanggung jawabkan dan mampu menjawab keinginan masyarakat dengan penyelenggaraan pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna. Yang dimaksud dengan Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan hasil akhir dan kegiatan

penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemerintah kedaulatan tertinggi.

3. Partisipasi : dengan meningkatkan peran masyarakat bukan hanya sebagai obyek pembangunan namun harus dilibatkan dalam proses perencanaan dan berpartisipasi dalam melaksanakan dalam melaksanakan pembangunan.

Kewajiban Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk menyusun Rencana Strategis (Renstra) berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor tahun 25 Tahun 2004, SKPD memuat minimal visi, misi, tujuan, strategi dan kegiatan pembangunan yang disusun sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. SKPD mempedomani Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang telah ditetapkan oleh Daerah. Perencanaan strategis merupakan proses yang berorientasi pada hasil (*output*) yang ingin dicapai selama jangka waktu satu sampai dengan lima tahun dengan menganalisis potensi, peluang dan kendala yang ada.

Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik maka diperlukan adanya perencanaan yang matang, termasuk di dalamnya perencanaan terhadap sasaran dan target-target pembangunan harus jelas dan terukur.

b. Landasan Hukum

Landasan Hukum Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional,
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN,
6. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pertanggung jawaban Kepala Daerah,

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2009,
8. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah,
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah,
10. Peraturan Pemerintahan Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah,
11. Surat Keputusan LAN Nomor 239/IX/2003 tanggal 25 September 2003 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah,
12. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Propinsi Jawa Timur Tahun 2006-2008,
13. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kediri,
14. Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri,
15. Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

c. Struktur Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi

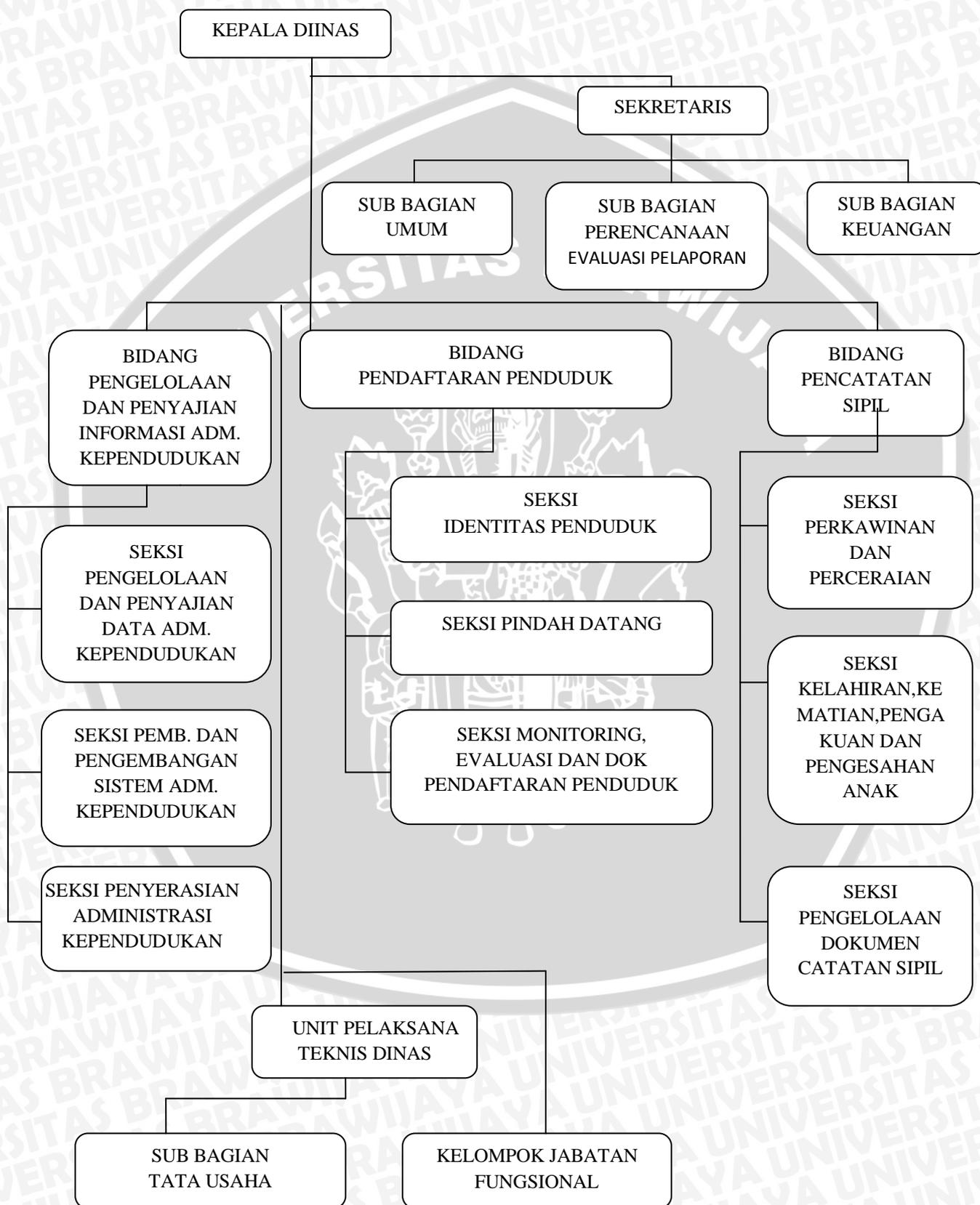
Berdasarkan peraturan Walikota Kediri Nomor 64 tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang diubah dengan Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2008. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab sepenuhnya kepada Walikota Kediri. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Dinas dibantu oleh satu orang Sekretaris dan tiga orang Kepala Bidang.

a. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan.
3. Bidang Pengelolaan dan Penyajian Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 - a. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sistem Administrasi Kependudukan
 - c. Seksi Penyerasian Administrasi Kependudukan
4. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah Dating
 - c. Seksi Monitoring Evaluasi dan Dokumen Pendaftaran Penduduk
5. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi :
 - a. Seksi Perkawinan Dan Perceraian
 - b. Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
 - c. Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah, (UPTD), membawahi,
 - a. Sub Bagian Tata Usaha
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambaran mengenai Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil selengkapnya dapat dilihat pada bagan/struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 3
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



b. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pelayanan kepada masyarakat sesuai kebijakan Walikota.

Tugas pokok sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kegiatan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil
2. Pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan.
3. Perencanaan dan pelaksanaan mobilitas penduduk dan perubahan data penduduk.
4. Penerbitan dan Pengelolaan dokumen Catatan Sipil.
5. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan.
6. Pelaksanaan sosialisasi administrasi kependudukan dan catatan sipil.
7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kependudukan.
8. Pelaksanaan kegiatan pemungutan retribusi.
9. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
10. Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal (SPM)
11. Pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP).
12. Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat secara periodic yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
13. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
14. Pemberdayaan dan pembinaan Jabatan Fungsional.
15. Pengelolaan administrasi perkantoran, penyusunan program/ kegiatan, ketatausahaan, kepegawaian, perlengkapan, anggaran keuangan, pembinaan organisasi, serta ketatalaksanaan Dinas.
16. Pelaksanaan kordinasi dengan instansi/unit kerja terkait.
17. Melakukan pengawasan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi.
18. Pelaksanaan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

19. Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Penduduk Khusus.
20. Penerbitan dan pengelolaan dokumen catatan sipil dan Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 Sekretariat dan masing-masing Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Sekretariat melaksanakan koordinasi bidang administrasi umum, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, protocol, hubungan masyarakat, pemeliharaan, penyusunan.
2. Bidang Pengelolaan dan Penyajian Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan dinas di bidang pengelolaan dan penyajian informasi administrasi kependudukan yang meliputi : perencanaan, pelaksanaan, kebijakan, sosialisasi, pemantauan dan pengawasan serta pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.
3. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan yang meliputi : perencanaan, pelaksanaan, kebijakan, pemantauan dan monitoring serta pelaporan.

d. Visi, Misi, Tujuan

1. Visi

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan, kemana dan bagaimana Instansi Pemerintah harus dibawa agar dapat eksis dan Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi Pemerintah. Pernyataan Visi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah :

**“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Melalui Pelayanan Yang Optimal “**

Pemahaman atas visi tersebut mengandung makna terjalinya sinergi yang dinamis antara masyarakat, Pemerintah dan seluruh stakeholder dalam

merealisasikan pembangunan Kota Kediri secara terpadu. Visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya yaitu : **“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Pelayanan Yang Optimal yang didukung dengan Teknologi Informasi (IT) dalam pelayanan publik melalui SIAK”**, serta peningkatan kualitas Database Kependudukan melalui pembangunan, pengembangan dan pengoperasian SIAK secara terpadu sebagai hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

2. Misi

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan dan merupakan tujuan utama kearah mana perencanaan/program instansi pemerintah ingin dicapai. Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah Sebagai berikut :

1. Mewujudkan Informasi Kependudukan yang Akurat.
2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat untuk Melaporkan Peristiwa Penting yang Menyangkut Pencatatan Sipil,
3. Meningkatkan Sistem Administrasi Kependudukan.

3. Tujuan

Tujuan Kota Kediri terkait dengan Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri "Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perijinan Kependudukan Dan Pelayanan Pemerintah Umum Lainnya". Untuk merealisasikan Misi Kota Kediri perlu ditetapkan tujuan yang akan dicapai dalam kurun waktu lima tahun ke depan. Tujuan ini dalam rangka memberikan kepastian operasionalisasi dan keterkaitan terhadap peran misi serta program yang telah ditetapkan.

Untuk melaksanakan Misi I “ Mewujudkan Informasi Kependudukan Yang Akurat “ ditetapkan 2 (dua) tujuan untuk lima tahun ke depan sebagai berikut :

1. Terwujudnya keakurasian data penduduk dan dokumen identitas penduduk,
2. Terwujudnya penerbitan dokumen kependudukan yang berkualitas dan tepat waktu.

Selanjutnya untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan ini dalam waktu lima tahun mendatang diukur dengan indicator sebagai berikut :

Tabel 2
Indikator Kinerja Tujuan dari Misi I

No Tujuan	Indikator Kinerja	Satuan (%)	Kondisi Tahun Dasar (2008)	Target Akhir Tahun RPJM (2013)
1	1. % Keakurasian Biodata Penduduk	%	70	95
2	1. % Dokumen Kependudukan yang Akan Diterbitkan Tepat Waktu	%	75	100

Untuk melaksanakan Misi 2 “ Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Untuk Melaporkan Peristiwa Penting Yang Menyangkut Pencatatan Sipil “ ditetapkan tujuan untuk lima tahun ke depan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pencatatan kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan, pengakuan dan pengangkatan anak.

Tabel 3
Indikator Kinerja Tujuan dari Misi 2

No Tujuan	Indikator Kinerja	Satuan (%)	Kondisi Tahun Dasar (2008)	Target Akhir tahun RPJM (2013)
1	1. % Kepemilikan Akta Catatan Sipil (Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Pengesahan Dan Pengangkatan Anak)	%	80	95
	2. % Dokumen Catatan Sipil Yang Tersedia (Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Pengesahan Dan Pengangkatan Anak)	%	80	100

Sedangkan untuk melaksanakan Misi 3 “ Meningkatkan Sistem Administrasi Kependudukan “ ditetapkan tujuan untuk lima tahun ke depan sebagai berikut :

1. Pendayagunaan Data Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Untuk Percepatan Pembangunan.

4. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama kurun waktu lima tahun menurut tujuan yang telah ditetapkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Misi ke 1 : Mewujudkan Informasi Kependudukan yang Akurat.

Tujuan 1 : Terwujudnya Keakurasian Data Penduduk Dan Dokumen Identitas Penduduk

Sasarannya : Tersedianya Data Kependudukan Yang Akurat Dan Up Date.

Tujuan 2 : Terwujudnya Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Yang Berkualitas Dan Tepat Waktu

Sasarannya : Meningkatnya Pelayanan Dokumen Kependudukan

Misi 2 : Meningkatnya Kesadaran Masyarakat Untuk Melaporkan Peristiwa Penting Yang Menyangkut Pencatatan Sipil.

Tujuan 1 : Meningkatnya Pencatatan Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengesahan, Pengakuan Dan Pengesahan Anak.

Sasarannya : 1. Meningkatnya Penduduk Yang Mencatatkan Peristiwa Penting.
2. Meningkatnya Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran.

Misi 3 : Meningkatnya Sistem Administrasi Kependudukan.

Tujuan 1 : Pendayagunaan Data Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Untuk Percepatan Pembangunan.

Sasarannya : Tersedianya Statistic Data Penduduk Yang Akurat.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Pelayanan

a. Input

1) Sumber Daya manusia

Bertolak dari pemahaman bahwa kehidupan masyarakat senantiasa akan terus berkembang secara cepat dan dinamis, maka akan semakin mendesak pula untuk lebih mengembangkan aparat pemerintah yang lebih akomodatif, kreatif, dan profesional sesuai bidang dan tugasnya. Sebagai implikasinya persyaratan pendidikan, kepangkatan, dan golongan dalam menetapkan dan penempatan struktur suatu organisasi haruslah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan beberapa terobosan baru dan kreatifitas dalam meningkatkan dan mengembangkan aparat yang ada, baik dengan cara penambahan jumlah pegawai maupun melalui peningkatan kualitas pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai unsur pelaksana teknis daerah merupakan lembaga yang menangani pembangunan kependudukan. Sebagai lembaga baru terdapat perubahan mendasar yang tidak saja menyangkut struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi tetapi menyangkut eksistensi sebagai wujud kewenangan Otonomi Daerah di bidang kependudukan yang merupakan pengintegrasian tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Kependudukan, Dinas Catatan Sipil di pemerintahan Kota Kediri.

Perkembangan dan Peningkatan SDM 5 tahun sebelumnya dapat dilihat di bawah table berikut ini :

Tabel 4
Perkembangan Jumlah Pegawai Menurut Status dan Golongan
Tahun 2005/2009

No	Golongan/Eselon	TAHUN								
		2005	2006	2007	2008	2009				
						a	b	c	d	
1	PNS									
	1). Golongan I	1	-	-	-	-	-	3	-	3
	2). Golongan II	7	8	7	7	10	5	3	-	17
	3).Golongan III	19	18	18	18	7	9	7	3	26
	4).Golongan IV	1	2	2	2	2	1	1	-	4
	Jumlah PNS	28	28	28	27	29	15	14	3	50
2	Honorer	6	6	1	-	-	-	-	1	3
	Jumlah Seluruh	34	34	29	27	29	15	14	4	53

Sumber : Data Dispenduk Capil

Table 5
Perkembangan jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan tahun
2005-2009

No	Tingkat Pendidikan	2005	2006	2007	2008	2009
1	SD	1	1	1	1	1
2	SMP	2	2	2	1	2
3	SMA	16	16	16	16	18
4	Diploma II	-	-	-	-	-
5	D III	2	2	3	2	2
6	S-I	6	6	6	6	8
7	S-2	1	2	3	3	3
8	S-3	=	=	=	=	=
9	Honorer	6	6	1	-	3
	Jumlah	34	36	32	28	37

Sumber : Data Dispenduk Capil

Menurut data table tersebut di atas dapat ditilik bahwa sumber daya manusia yang terdapat pegawai pada Dispenduk capil masih didominasi oleh lulusan SMA, hal ini juga yang disampaikan oleh pegawai bagian sub bidang tata usaha, Bu Win, yang peneliti wawancarai dikantornya

“sebenarnya jumlah pegawai di Dispendukcapil ini masih kurang dari yang diinginkan, kebanyakan pegawai yang diambil dari lulusan SMA mas, sedangkan yang diambil dari lulusan dari S1 sampai tingkat atasnya masih minim..namun kedepannya diharapkan mampu merekrut sumber daya-sumber daya yang berkompeten dan yang mempunyai kapasitas yang sesuai dengan yang diinginkan dinas” (wawancara dilakukan pada tanggal, 02-06-2010, pukul 10.00).

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pegawai yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon akta kelahiran, berikut pernyataan yang diperoleh:

“Petugas pelayanan di sini ramah-ramah kok mas. Kalo pemohon dirasa kurang paham, biasanya mereka mencoba menerangkan apa yang tidak kita pahami. Kerja mereka lumayan cepet juga kok.”

Untuk memperjelas pernyataan di atas, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon izin, berikut pernyataan yang diperoleh:

“Pegawai di sini, terutama yang berada di loket baik dan ramah. Juga tampak mereka paham betul dengan tugas mereka, sehingga dalam pelayanan yang saya rasakan cepat, terutama ketika berkas diterima kan mereka cek dulu kelengkapannya, kalo ada yang kurang mereka cepat kasih tau kita.”

Dari hasil wawancara dengan beberapa staff dan pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas pegawai yang baik. Dengan kompetensi yang dimiliki, antara lain disiplin, tanggung jawab, ramah, memahami dan mengerti peraturan yang terkait perizinan, maka pelayanan yang dihasilkan dapat cepat dan memuaskan masyarakat. didukung pula oleh tingkat pendidikan yang dimiliki.

2) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pendukung merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh menuju berhasil tidaknya suatu program kota dan sekaligus menjadi penentu arah kebijakan program SKPD dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sudah semestinya mendapatkan kepastian seperti penambahan beberapa fasilitas berteknologi canggih/komputerisasi, terlokasinya sumber dana yang memadai kebijakan dan kepastian hukum serta SDM yang terampil, inovatif, prospektif dan professional.

Perkembangan jumlah sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri selama periode 5 tahun sebelumnya(2005-2009) sebagai berikut :

Tabel 6
Perkembangan Jumlah Sarana dan Prasarana Tahun 2005-2009

No	Nama Barang	2005	2006	2007	2008	2009
1.	Bangunan Gedung	1 bh	1 bh	1 bh	1 bh	1 bh
2.	Kendaraan Dinas :					
	-Roda Empat	1 bh	1 bh	1 bh	1 bh	1 bh
	-Roda Dua	1 bh	1 bh	-	-	2 bh
3.	Mesin Ketik	4 bh	3 bh	2 bh	2 bh	2bh
4.	Almari Roll Opec	2 bh	2 bh	2 bh	2 bh	2 bh
5.	Kursi dan Meja sidang pernikahan	1 set	1 set	1 set	1 set	1 set
6.	Jenset	-	-	-	1 bh	1 bh
7.	AC	2 bh	2 bh	2 bh	5 bh	11 bh
8.	Komputer	2 unit	3 unit	3 unit	10 unit	26 unit
9.	Printer	2 bh	2 bh	2 bh	9 bh	15 bh
10.	Laptop	-	-	-	1 bh	1 bh
11.	LCD	-	-	-	1 bh	1 bh
12.	Layar	-	-	-	1 bh	1 bh
13.	Mesin fotocopi	-	1 bh	1 bh	1 bh	1 bh
14.	Camera Digital	-	-	1 bh	6 bh	6 bh
15.	Tower	-	-	-	-	2 bh
16.	Scanner	-	-	3 bh	4 bh	4 bh
17.	Mesin Laminating	-	-	3 bh	3 bh	3 bh

Sumber : Data Dispenduk Capil Kota Kediri

Dari data tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya sarana dan prasarana yang terdapat di Dispendukcapil sudah dibilang lengkap, seperti yang diamini oleh pegawai bagian umum yang peneliti wawancara dikantornya.

“sebenarnya sarana maupun prasarana sudah bisa dibilang lengkap mas... untuk mengurus berbagai pengurusan tentang administrasi kependudukan dan catatan sipil, hanya saja kendalanya pada SDM yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas yang telah diberikan “. (wawancara dilakukan pada tanggal, 02-06-2010, pukul 11.00)

b. Proses

Aturan-Aturan Yang Dipakai Dalam Suatu Pelaksanaan Kegiatan.

Dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil aparat diikat oleh peraturan-peraturan ada mengenai proses tata cara pembuatan akta kelahiran, seperti halnya peneliti paparkan dibawah ini.

Senada yang diutarakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri bahwa,

“prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas kependudukan dan catatan sipil kota kediri dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada, dimana prosedurnya dimulai dari pemenuhan persyaratan permohonan yang ada yang kemudian diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut.

“(wawancara dilakukan pada tanggal, 02-06-2010, pukul 13.00)

Gambar 4
Prosedur Dan Mekanisme Penerbitan Akta Catatan Sipil



Sumber : data dispenduk Capil

Dari gambar di atas dapat dijelaskan Tata cara atau mekanisme pembuatan pencatatan peristiwa kelahiran sebagaimana yang diatur dalam Perda Kota Kediri No 7 Tahun 2009 Bab V sebagai berikut :

1. Pemohon :
 - a. Mengisi formulir permohonan pencatatan kelahiran serta melampirkan persyaratan yang diperlukan.
2. Petugas Loker :
 - a. Menerima dan meneliti berkas permohonan pencatatan kelahiran beserta persyaratan yang diperlukan.
 - b. Mengirim berkas permohonan beserta persyaratan kepada Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil.

3. Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil :
 - a.Menerima dan meneliti berkas permohonan yang diajukan.
 - b.Memberi petunjuk dan meneruskan kepada Operator untuk diproses.
4. Petugas Operator :
 - a.Menerima petunjuk dan meneliti berkas permohonan dari Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil.
 - b.Melakukan proses pencatatan akta kelahiran.
 - c.Melakukan proses pencetakan rancangan akta dan kutipan akta kelahiran.
 - d.Menyerahkan hasil pencetakan akta dan kutipan akta beserta berkas permohonan kepada Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil.
5. Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil :
 - a.Menerima dan meneliti hasil pencetakan akta beserta berkas permohonan serta memarafnya.
 - b.Meminta tanda tangan pemohon dan saksi-saksi pada akta dan kutipan akta.
6. Kepala Bidang Catatan Sipil :
 - a.Menerima dan meneliti hasil pencetakan akta dan kutipan beserta berkas permohonan dari Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil serta memarafnya.
 - b.Mengirim hasil pencetakan akta dan kutipan beserta berkas permohonannya kepada Kepala Dinas.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :
 - a.Menerima rancangan akta dan kutipan beserta berkas permohonan dari Kepala Bidang Catatan Sipil.
 - b.Menanda tangani akta dan kutipan akta kelahiran.
 - c.Mengirim akta dan kutipan akta beserta berkas permohonan kepada Kepala Bidang Catatan Sipil.
8. Kepala Bidang Catatan Sipil :
 - a.Menerima akta dan kutipan yang telah ditanda tangani beserta berkas permohonan dari Kepala Dinas .

b. Menyerahkan kutipan akta kepada Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil untuk diteruskan kepada petugas loket pelayanan.

c. Mengirim berkas dan akta kelahiran kepada Kepala Sub Bidang Penyimpanan dan Pemeliharaan Dokumen Catatan Sipil untuk didokumentasikan.

9. Petugas Loket Pelayanan :

a. Menerima kutipan akta kelahiran dari Kepala Sub Bidang Pelayanan Catatan Sipil.

b. Menyerahkan kutipan akta kelahiran pada pemohon.

c. Membuat tanda terima penyerahan kutipan akta kelahiran.

10. Pemohon :

a. Menanda tangani tanda terima penyerahan kutipan akta kelahiran.

b. Menerima kutipan akta kelahiran dan bukti pembayaran dari petugas loket.

Persyaratan yang harus ditaati oleh pemohon Akta sesuai Perda Kota Kediri No 7 Tahun 2009 Bab V sebagai berikut :

1. Surat Keterangan dari Kedokteran/Bidan/Penolong Kelahiran,
2. Nama dan Identitas saksi kelahiran,
3. Kartu Keluarga orang tua
4. KTP orang tua,
5. Kutipan Akta Nikah/Akta perkawinan orang tua,
6. Persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (untuk pencatatan kelahiran melampaui batas waktu 60 hari s/d 1 tahun),
7. Penetapan Pengadilan (untuk pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun),
8. Surat Keterangan Tinggal Terbatas orang tua bagi pemegang ijin tinggal terbatas, dan atau Paspor bagi pemegang ijin kunjungan (khusus WNA).

c. Output

1) Ketepatan Waktu

Mengandung arti pelaksanaan, pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan bukan hanya prosedur-prosedurnya yang harus dilaksanakan secara baik dan tidak

terbelit-belit akan tetapi harus terdapat kepastian waktu pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa, sehingga pengguna jasa tidak dirugikan oleh penyelenggara pelayanan. Dan masalah kepastian waktu ini tidak terlepas dari transparansi pada instansi yang bersangkutan.

Menurut arti dari ketepatan waktu di atas dalam pengurusan akta kelahiran biasanya membutuhkan beberapa waktu seperti wawancara kepada salah satu Operator pelayanan Akta yang saya temui di loket dengan Bapak Mansyur :

“dalam pelayanan kutipan akta kelahiran, biasanya memakan waktu 3 hari sampai 4 hari mas, itu tergantung pemohon yang datang apa sudah lengkap untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk pembuatan akta atau tidak, kalau sudah lengkap biasanya 3 hari sudah bisa diambil oleh pemohon.” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 10.00)

Selanjutnya peneliti mencoba menyesuaikan tanggapan dari operator pelayanan akta dengan salah satu pemohon pembuatan akta kelahiran, dengan wawancara singkat peneliti dengan ibu Betty sebagai berikut :

“saya datang kemari untuk mengurus akta kelahiran anak saya mas, saya membaca di dinding kalau pengurusan Akta Kelahiran membutuhkan waktu 3 hari kerja setelah menyerahkan berkas persyaratan yang dibutuhkan. Tetapi setelah 3 hari saya datang ternyata akta kelahiran saya belum jadi. Kok tidak sesuai?” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 10.00)

Berikut ini tanggapan dari Ibu Endang Sri Mulyat selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, sebagai berikut :

”untuk pelayanan Akta Kelahiran sesuai peraturan waktu yang diperlukan hanya 3 hari mas, sedangkan untuk factor yang mempengaruhi tentang keterlambatan penyelesaian waktu itu, sebenarnya tergantung oleh Kepala Dpenduk Capilnya ada atau tidak di tempat, biasanya beliau ada tugas keluar kota urusan Dinas mas,karena kutipan akta bisa keluar untuk diterima pemohon harus dengan tanda tangan beliau.jadi itu mungkin kekurangannya. Tapi sebaliknya kalau Bapak ditempat biasanya 2 sampai 3 hari Akta Kelahiran bisa langsung diselesaikan.”(wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 11.00)

2) **Kepastian Biaya Pelayanan**

Kepastian biaya pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai bulan Juni tahun 2009 sesuai dengan

keluarnya Perda Kota Kediri No. 7 Tahun 2009 Bab V biaya yang perlu di kenakan oleh pemohon Akta Kelahiran, Pemerintah Daerah memutuskan bahwa Penerbitan Akta Kelahiran tanpa Dipungut Biaya atau Gratis untuk semua warga masyarakat Kota Kediri.

Sebagaimana pernyataan di atas di kuatkan dengan Wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, sebagai berikut :

“benar mas,mulai bulan juni tahun 2009 dalam penerbitan akta khususnya akta kelahiran untuk wilayah kota kediri semua biaya yang di dikeluarkan untuk proses penerbitan akta kelahiran dari dinas tidak dikenakan biaya sekecilpun untuk pemohon akta, itu merupakan program Walikota yang baru untuk mensejahterakan masyarakatnya khususnya kota kediri” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 13.00)

Selanjutnya pernyataan kepala dinas dispendukcapil tersebut diatas, senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat, seperti dikemukakan Bapak Suyanto sebagai berikut :

“ saya lagi ngurus akta kelahiran putra saya mas, satu minggu kemaren baru lahir, saya juga kaget ternyata waktu saya mengurus akta kelahiran tadi dengan membawa persyaratan yang sudah lengkap, ternyata tidak di kenakan biaya sama sekali oleh operator pelayanan Akta Kelahiran sehingga saya merasa sangat terbantu.” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 02-06-2010, pukul 13.30.)

Dari wawancara yang dipaparkan diatas, bahwa terdapat kesesuaian pendapat antara pemberi pelayanan (kepala dispendukcapil) dalam hal ini dinas kependudukan catatan sipil dengan masyarakat selaku penerima pelayanan.

3) Standar Pelayanan Publik

Di dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dan dalam rangka mewujudkan Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan

Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Bidang Catatan Sipil sebagai berikut

Tabel 7
Standar Pelayanan Publik

1. Jenis	Pencatatan sipil/akta kelahiran
2. Persyaratan Pelayanan	Persyaratannya 1. Surat keterangan dari dokter/bidan 2. Surat ket. Dari desa 3. 2 saksi dan KTPnya 4. Fotocopi KK orang tua 5. Fotocopi KTP orang tua 6. Fotocopi Kutipan Nikah Pencatatan Pelaporan Kelahiran yang melampaui batas waktu 60 hari dengan ketentuan mengenai persyaratan pencatatan kelahiran sebagaimana tsb diatas, disertai surat permohonan dispensasi Akta kelahiran
3. Peraturan-Peraturan	Perda No 7 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
4. Besarnya Tarif	Gratis
5. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan	3 hr Setelah terpenuhinya. persyaratan
6. Spesifikasi Produk Pelayanan Yang Akan Diterimaoleh Pelanggan	Kutipan akta kelahiran
7. Kompetensi Petugas Yang Terlibat Dalam Proses Pelayanan	Petugas pelayanan harus di bekal dengan bintek Operasional dan administratif : -3 operator -1 pelaksana operasi
8. Sarana Dan Prasarana Pelayanan	Meja,kursi,komputer,ATK,dan Kendaraan
9. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat	Tim penanganan pengaduan masyarakat sebanyak 7 orang.
10. Kompensasi Kpa Penerima Pelayanan Atas Ketidak Sesuaian Pelayanan	Tetep dilayani dan gratis

Sumber : dispenduk capil kota kediri

Dari data tabel diatas, pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat telah ditetapkan dalam standar pelayanan yang dikeluarkan oleh kepala dinas kependudukan dan catatan sipil. Tujuan dibentuknya standar pelayanan publik di dispenduk capil adalah untuk menciptakan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang terjadi dalam proses pelayanan akta kelahiran, serta dengan standar pelayanan maka kinerja pegawai dapat di ukur apakah pegawai sudah atau tidaknya melakukan suatu kinerja sesuai dengan standarnya, sehingga seumpama ada suatu kinerja pegawai yang kurang maka atasan dapat menegur atau memberikan sanksi tertentu dengan patokan sesuai dengan aturan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini diperkuat oleh kepala dinas sendiri dalam sesi wawancara yang peneliti di ruangannya.

“gini mas... setiap pelayanan yang diberikan itu harus ada standarnya, suapaya nantinya proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tujuannya serta sesuai dengan kondisi masyarakat akan tetapi juga tidak keluar dari peraturan yang telah ditetapkan” (wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 14.00)

Dari standar pelayanan yang ditentukan oleh Dispenduk Capil Kota Kediri, dapat di sesuaikan tanggapan masyarakat tentang bagaimana standar pelayanan yang telah diterima sebagai berikut :

“ pelayanan yang diberikan oleh operator pelayanan akta sangat baik dan ramah dalam melayani pemohon, selain itu mereka melakukan tugas dengan baik sesuai aturan yang diberlakukan oleh dinas.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 04-06-2010, pukul 14.00)

d. Outcome

1) Ekonomis

Ekonomis mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat, ketentuan perundang-undangan.

Sejatinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, harus mempertimbangkan dari segi kemampuan pendapatan yang dikeluarkan dalam penguran pelayanan

Dalam hal ini dispendukcapil telah memberikan pelayanan yang telah sesuai kondisi masyarakat dalam artian pelayanan yang murah dan ekonomis.

Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yang peneliti wawancarai pada saat setelah mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran, sebagai berikut:

“menurut saya, pelayanan akta yang terjadi di dalam dispenduk capil sangatlah ekonomis, karena sejak di gratiskan biaya untuk pengurusan kutipan akta kelahiran, biaya yang di keluarkan tidak membebankan masyarakat sehingga proses pelayanan untuk akta kelahiran bisa berjalan dengan mudah.” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 07-06-2010, pukul 10.00)

Sependapat dengan pernyataan tersebut diatas, Bapak Drs.M. Yasin, Msi selaku Kepala Dispenduk Capil Kota Kediri, mengamini pendapat masyarakat tersebut :

”saya membenarkan tentang pelayanan akta kelahiran sangatlah ekonomis, karena mulai bulan juni tahun 2009 semua biaya administrasi pelayanan tidak dikenakan biaya alias gratis, dana tersebut di ambil dari APBD Kota Kediri, dengan hal itu pemerintah daerah bertujuan mempermudah dan membantu masyarakatnya dalam pelayanan publik.” ” (wawancara dilakukan pada tanggal, 07-06-2010, pukul 10.30)

Akan tetapi sisi ekonomis dalam hal ini adalah hanya dalam proses penyelenggaraan pelayanan saja, biaya kepengurusan pembuatan akta kelahiran yang digratiskan dan mengandung unsur ekonomis, namun dari segi jarak dan tempat untuk mengurusnya tidak diperhitungkan, misalnya, masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dinas, sehingga masyarakat membutuhkan lebih banyak biaya dan waktu, seperti yang disampaikan oleh salah seorang masyarakat saat peneliti wawancarai.

“Kami harap baik akta kelahiran bisa diurus kembali di Kecamatan, kalau perlu di Kelurahan masing-masing, atau kalau begini sistemnya mending tidak usah gratis, lagian ngurus sendiri menyita waktu dan tenaga,”. (wawancara dilakukan pada tanggal, 07-06-2010, pukul 11.00)

Lebih lanjut, salah seorang warga Kelurahan Ngadisimo, Kecamatan Kota Kediri, mempunyai pendapat yang sama bahwa

“saya memilih membayar, daripada digratiskan, tapi menyita waktu, dan tidak efisien”

Tidak jauh dari pendapat masyarakat tersebut, salah seorang anggota komisi A DPRD kota Kediri, memberikan komentarnya tentang pengurusan pembuatan akta kelahiran, sebagai berikut.

“mencari akta kelahiran tidak perlu sampai mendatangi kantor Dispendukcapil, kalau perlu cukup di kantor kelurahan. “APBD Kota itu cukup besar, masa tidak bisa, lagipula kasihan jika masyarakat harus jauh-jauh mengurus akta kelahiran sampai ke Kantor Dspendukcapil, belum lagi ongkos, jika mereka naik becak, kan ini sangat tidak ekonomis” (wawancara dilakukan pada tanggal, 08-06-2010, pukul 11.00)

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). masalah kualitas layanan (*servicequality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, seperti dalam hal ini yaitu Dispenduk capil Kota Kediri

Kualitas produk pelayanan akta kelahiran sangatlah tergantung dari kinerja pegawai Dispenduk Capil dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus membangun citra positif aparatur Pemerintah, Pemerintah Daerah terus menerus mengupayakan peningkatan pelayanan publik yang lebih optimal.

Seperti ditegaskan dalam wawancara peneliti dengan Ibu Win selaku sub bagian Perencanaan dan Evaluasi dan Pelaporan sebagai berikut :

“dalam rangka upaya meningkatkam kualitas pelayanan masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran maka yang dilakukan oleh Dispenduk Capil dengan cara mengadakan Sosialisasi pentingnya Akta Kelahiran Kepada masyarakat melalui Rt, Kelurahan dan Kecamatan yang dilanjutkan ke masyarakat, selain cara itu ada beberapa cara lain sosialisasi melalui media cetak maupun media elektronik misal radio, tv lokal lokal. Tujuannya agar masyarakat menyadari berapa pentingnya akta kelahiran dalam kehidupan masyarakat.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 07-06-2010, pukul 12.30)

Hal tersebut diatas, dibenarkan oleh salah seorang pegawai bagian umum tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh dispenduk capil.

“Kami melakukan sosialisasi terlebih dahulu mengenai pelayanan diberikan, bagaimana mekanisme, prosedur serta biaya yang menjadi ketetapan dinas kependudukan dan catatan sipil, supaya nantinya masyarakat tidak bingung tentang tata cara kepengurusan administrasi kependudukan” (wawancara dilakukan pada tanggal, 07-06-2010, pukul 13.00)

e. Benefit-Impact

1) Benefit

Mengandung arti sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Tujuan akhir dari kinerja dispenduk capil dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan dalam bidang catatan sipil hal pembuatan akta kelahiran yaitu masyarakat dapat merasa puas dan mudah dalam proses pelayanan tersebut serta mempercayai terhadap kinerja Dispenduk Capil dalam hal pelayanan

Wawancara dengan kepala bidang Pencatatan Sipil Bu Endang Srimulat sebagai berikut :

“dengan kinerja yang dilakukan Dispenduk Capil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat Kediri dengan cara sosialisasi dll yang telah disebutkan, itu merupakan sangat bermanfaat bagi masyarakat kota Kediri ,agar menyadari dan mempercayai kepada Dinas untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat,” (wawancara dilakukan pada tanggal, 08-06-2010, pukul 10.00).

Dari tanggapan di atas tentang benefit maka peneliti menyandingkan pendapat pegawai dinas dengan salah satu pendapat dari pemohon akta mengenai kinerja pegawai sebagai berikut :

“saya membenarkan mas,bahwa pelayanan akta yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat sangat baik, itu ditunjukkan kepada semua masyarakat dengan hasil yang baik juga. Saya sebagai salah satu pemohon merasa puas atas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh dispenduk capil”.
” (wawancara dilakukan pada tanggal, 08-06-2010, pukul 12.00).

2) Impact

Mengandung arti pengaruh yang ditimbulkan dari adanya manfaat yang diperoleh dari hasil dari suatu kegiatan yang bersifat makro / regional. Dengan adanya manfaat itu berdampak masyarakat peduli akan pentingnya akta kelahiran sehingga masyarakat ingin membuat dan memilikinya.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Bu Endang Srimulat sebagai berikut :

“tujuan akhir dalam hal pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh aparatatur Dispenduk Capil yaitu dengan cara meningkatkan kinerjanya sangat membawa dampak baik kepada masyarakat, yang berakibat semua masyarakat Kota Kediri semua mempunyai Akta Kelahiran.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 08-06-2010, pukul 11.00).

Wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat pemohon akta kelahiran tentang *impact* dari kinerja pegawai tentang pelayanan akta :

“ dari kinerja yang telah dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat berupa akta kelahiran sudah baik mas, itu dapat dilihat dari setiap masyarakat semakin peduli dengan pentingnya akta kelahiran, sehingga masyarakat menjadi ingin memiliki akta kelhiran dilihat dari fungsi da tujuan mempunyai akta kelahiran.” ,” (wawancara dilakukan pada tanggal, 08-06-2010, pukul 13.00).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Adanya kerjasama antar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

Faktor internal dalam mendorong melaksanakan pelayanan demi kepuasan masyarakat seperti adanya kerjasama antar pegawai. Hal ini dari hasil wawancara dengan ibu Maria Karangora selaku sekretaris Dinas, sebagai berikut :

“faktor pendorong internal dari dispenduk capil untuk memberikan pelayanan yang terbaik adalah adanya kerjasama antar pegawai yang saling melengkapi.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 10.00)

Agar kinerja pegawai tersebut bagus dalam memberikan pelayanan harus adanya kerjasama antar pegawai agar masyarakat puas akan pelayanan dispenduk Capil Kota Kediri.

b) Adanya sumber daya manusia yang terampil, inovatif, profesional dan berpendidikan.

Di dalam dinas pegawai harus mempunyai teknik dan berpendidikan, karena di dalam Dispenduk Capil telah mengadakan pendidikan dan bimbingan tentang program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hasil ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bu Aini Muslikawati selaku Sub Bagian Umum sebagai berikut :

“Dispenduk Capil Kota Kediri Untuk meningkatkan SDM pegawainya telah mengadakan pendidikan dan bimbingan teknik tentang program SIAK. Hal ini dilakukan agar pelayanan di Dinas ini bisa maksimal sesuai dengan yang diharapkan.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 10.30)

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, pegawai harus mengikuti pendidikan dan bimbingan yang diadakan oleh Dispenduk Capil agar pelayanan dapat berlangsung cepat.

c) Adanya sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

Mengenai sarana dan prasaran di Dispenduk Capil Kota Kediri selalu, senantiasa meningkatkan dan memelihara fasilitas yang ada guna menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Syarief Syah Achmad selaku Kepala Bidang Pengelolaan Dan Penyajian Informasi Adm. Kependudukan sebagai berikut :

“sarana dan prasaran di Dispenduk Capil di Kota Kediri selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan pemeliharaan setiap tahunnya, misalnya perangkat komputer dari 190 unit tahun 2008 menjadi 26 unit tahun 2009.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 11.00)

Agar pegawai dapat melayani masyarakat secara optimal, maka sarana dan prasarana misalnya komputer yang memadai sehingga pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat berlangsung dengan cepat dalam pengolahan data.

2) Eksternal

a) Adanya Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kota Kediri.

Wawancara tentang faktor pendorong eksternal, telah didapat hasil wawancara dengan Bapak Syarief Syah Achmad selaku Kepala Bidang

Pengelolaan Dan Penyajian Informasi Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

“kalau faktor eksternalnya sudah dijelaskan di Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009, yang mana dalam peraturan-peraturan tersebut tercakup beberapa pedoman dan dasar hukum yang jelas dalam memberikan pelayanan kependudukan.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 11.300)

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Terbatasnya Jumlah Pegawai di Dispenduk Capil

Mengenai faktor penghambat internal dalam pelayanan di Dispenduk Capil kota Kediri, masih adanya kekurangan jumlah anggota pegawai seperti hasil wawancara dengan Bapak Syarief Syah Achmad selaku Kepala Bidang Pengelolaan Dan Penyajian Informasi Adm. Kependudukan sebagai berikut :

”kalau faktor penghambat internalnya memang iya masih kurangnya pegawai yang memadai kurang dari jumlah yang di inginkan dalam menunjang kinerja pelayanan di Dispenduk Capil terhadap masyarakat, sehingga pelayanan kurang maksimal.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 12.30)

Dari wawancara di atas di perkuat oleh hasil wawancara saya dengan Ibu Win selaku sub bagian Perencanaan dan Evaluasi dan Pelaporan sebagai berikut :

“jujur memang untuk masalah jumlah pegawai dispenduk Capil masih merasa kurang dalam posisi operator pelayan dalam melayani langsung dengan masyarakat, karena jumlah pemohon setiap harinya meningkat sehingga kita dari dinas merasa kurang maksimal untuk melayani. Selain itu juga terdapat hambatan minimnya jumlah pegawai yang sudah Berpendidikan terutama Sarjana Hukum, sehingga sewaktu ada kasus tentang penyalahgunaan wewenang antara masyarakat dan pegawai Dinas masih belum bisa menyelesaikannya langsung, karena minimnya pendidikan tentang hukum.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 13.00)

Dari wawancara dan observasi ternyata di Dispenduk Capil Kota Kediri masih butuh pegawai di dalam membantu proses pelayanan publik terutama dibutuhkan pegawai lulusan Sarjana Hukum.

b) Terbatasnya dukungan dana

Dari hasil pengamatan dan wawancara saya dengan selama di Dispenduk Capil Kota Kediri. Dapat hasil wawancara dengan Ibu Win selaku sub bagian Perencanaan dan Evaluasi dan Pelaporan sebagai berikut :

“ untuk masalah penghambat internalnya minimnya masalah dana jika untuk melakukan sosialisasi kepada Rt, Kelurahan, dan Kecamatan di daerah, karena untuk sosialisasi biasanya dibutuhkan biaya transport untuk semua yang ikut sosialisasi pelayanan tersebut.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 13.30)

Dari wawancara di atas di perkuat oleh hasil wawancara dari ibu Wahyu Hanna selaku sub Bagian Keuangan sebagai berikut :

“kalau Dispenduk Capil melakukan sosialisasi ke media cetak dan elektronike maupun ke daerah-daerah terpencil yang masih banyak masyarakat yang kurang mengerti tentang prosedur pengurusan dan pentingnya akta, kami membutuhkan dana. Padahal anggaran untuk psosialisasi sangatlah kecil, sedangkan wilayah kota kediri cukup luas.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 14.00)

Di dalam Dispenduk Capil ternyata masih butuh aliran dana untuk menunjang sosialisasi terhadap masyarakat karena jumlahnya anggaran sangat minim.

2) Eksternal

a) Kurangnya kesadarannya masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran.

Hal ini mencerminkan tidak adanya rasa peduli tentang pentingnya akta kelahiran dalam kehidupan ke depan. Hal ini sesuai wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Bu Endang Srimulat sebagai berikut :

“kadang masyarakat kurang sadar akan pentingnya akta kelahiran, masyarakat tidak langsung mengurus akta kelahiran setelah melahirkan, tetapi setelah berjalan beberapa tahun atau anak tersebut akan masuk sekolah, masyarakat baru mengurus Akta Kelahiran.” (wawancara dilakukan pada tanggal, 09-06-2010, pukul 14.30)

Berdasarkan Perda Kota Kediri No 7 Tahun 2009 Bab V Perda No 7 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bahwa pelaporan kelahiran anak harus dilaporkan paling lambat 60 hari sejak dilahirkan, pelaporan yang melampaui batas waktu 60 hari sampai 1 tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapat persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil. Pencatatan kelahiran yang melampaui batas dilaksanakan berdasarkan Penetapan Pengadilan.

C. Pembahasan dan Interpretasi Data

1. Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Pelayanan.

a. Input

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) input merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu kelompok input (masukan) dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

1) Sumber Daya manusia

Sumber daya manusia yang terdapat di dalam Dispenduk Capil Kota Kediri menurut wawancara di atas menyebutkan bahwa masih terdapat pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan SMA, sedangkan pegawai yang berpendidikan sarjana masih sebagian dari jumlah keseluruhan pegawai yang ada. Dari data yang diperoleh peneliti mengenai sumber daya manusia, Badan Pelayanan Terpadu Kota Malang memiliki 50 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 3 pegawai honore dengan berbagai macam latar belakang pendidikan beragam.

. Mungkin jumlah pegawai yang akan ditambahkan yang akan masuk di Dinas melalui Tes PNS lebih akan diutamakan lulusan berpendidikan sarjana, terutama Sarjana Hukum yang sangat dibutuhkan sekarang di dalam Dinas seperti yang dipaparkan peneliti melalui wawancara dengan salah satu pegawai di Dispenduk Capil Kota Kediri, yang bertujuan agar bisa mengatasi masalah ketika mengalami masalah yang khususnya mengenai masalah yang tidak diinginkan seperti manipulasi data dalam pembuatan akta kelahiran di dinas. Oleh karena itu untuk menunjang agar pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih baik maka Dispenduk Capil perlu meningkatkan kualitas dan disiplin kerja pegawai dengan cara memberikan pelatihan pendidikan dan juga mengadakan pelatihan bimbingan teknik tentang SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) agar pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri juga telah banyak mengikuti berbagai diklat ataupun pelatihan-

pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa SDM di Dispenduk Capil sudah memiliki kompetensi yang cukup baik dan dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik yang salah satunya menjelaskan tentang kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian. Tingkat pendidikan pegawai Dispenduk Capil yang rata-rata tinggi sangat mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik. SDM yang baik berkualitas merupakan kunci kesuksesan kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

2) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sarana dan prasarana adalah Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sarana dan prasarana yg tersedia di Dispenduk Capil merupakan sarana yang membantu proses berjalannya pelayanan yang dilakukan. Sarana dan prasarana dalam meningkatkan kinerja dinas yaitu dengan menambahkan beberapa fasilitas yang nyaman dan baik untuk masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan. Dari data pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang paling penting dalam kegiatan pelayanan akta kelahiran adalah dengan cara peningkatan fasilitas teknologi canggih/komputerisasi. Sehingga jumlah komputer menentukan cepat atau lambatnya proses pembuatan akta catatan sipil. Dengan peningkatan fasilitas yang berteknologi canggih, sehubungan dengan itu Dispenduk Capil membuat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk meningkatkan kualitas database kependudukan melalui pembangunan, pengembangan, dan pengoperasian SIAK secara terpadu, tujuannya agar dispenduk capil dapat memberikan pelayanan masyarakat secara maksimal.

b. Proses

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) proses merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu Kelompok

proses (*proces*) adalah upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran atau ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.

Di dalam penyelenggaraan proses pelayanan yang dilakukan Dispenduk Capil Kota Kediri, pegawai dituntut agar bisa maksimal dalam melayani masyarakat. Di dalam proses penyelenggaraan dalam hal pembuatan akta kelahiran, pemohon wajib mematuhi aturan-aturan serta persyaratan yang telah ditentukan oleh dinas, agar semua dapat berjalan dengan lancar dan baik. Untuk mempermudah proses pelayanan, diperlukan aturan-aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada dispenduk capil prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Dispenduk Capil Kota Kediri dapat dilihat dari persyaratan dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktu.

c. Output

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) output merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu, Kelompok keluaran (*output*) adalah suatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berwujud maupun tidak berwujud.

1) Ketepatan waktu

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, ketepatan waktu adalah Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dari wawancara peneliti bahwa ketepatan waktu sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat terutama ketepatan waktu, masyarakat selaku pemohon dalam pembuatan akta kelahiran yang dibutuhkan jangka waktu kurang lebih 3-4 hari kerja dihitung dari mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya untuk penyelesaiannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang ditetapkan oleh Dispenduk Capil Kota Kediri. Tapi setelah peneliti melakukan beberapa wawancara dengan salah satu pemohon yaitu

masyarakat masih ditemukan beberapa masalah mengenai faktor ketepatan waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan akta kelahiran, ternyata peneliti masih menemukan adanya keterlambatan pelayanan dan tidak sesuai dengan aturan yang ada di dalam proses penyelesaian akta kelahiran. Hal itu disebabkan oleh sedikit faktor yang salah satunya yaitu dipengaruhi oleh ada tidaknya seorang Kepala Dinkes di tempat. Mungkin biasanya Kepala Dinas ada suatu rapat keluar kota sehingga mengakibatkan tertundanya pembuatan akta kelahiran, karena syarat sahnya pembuatan akta kelahiran harus dengan persetujuan Kepala Dinas yaitu dengan tanda tangan di dalam Akta Kelahiran.

2) Kepastian biaya pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, kepastian biaya adalah Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Mengingat bahwa hingga saat ini penggratisan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang tercantum dalam Perda Kota Kediri No 7 Tahun 2009 yang berisi suatu kebijakan biaya pembuatan dan penerbitan akta kelahiran tidak dipungut biaya atau gratis. Kebijakan itu muncul karena masyarakat masih banyak yang belum mengerti kegunaan dan manfaat memiliki akta kelahiran, maka untuk menarik simpati sekaligus pemahaman masyarakat tentang arti pentingnya akta kelahiran, maka dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengambil langkah berupa pemberian dan penerbitan akta secara gratis terhadap masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kebijakan walikota Kediri. Mengingat program tersebut membutuhkan biaya yang cukup besar, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri telah mengajukan anggaran melalui APBD. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri tanggap terhadap situasi dan kondisi masyarakat terutama menyangkut dengan kegunaan akta kelahiran.

3) Standar pelayanan

Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Di dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan kiranya perlu memperhatikan 10 aspek yang telah dicantumkan dalam penyajian data sebelumnya. Tujuannya agar kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Kediri bisa maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan melihat aspek standar pelayan yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

d. Outcome

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) outcome merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu, Kelompok hasil (*outcome*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.

1) Ekonomis

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, ekonomis adalah pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat, ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ekonomis kinerja Dinas dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat dari segi biaya sangatlah ekonomis dalam pembuatan dan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat sebagaimana peneliti lakukan dengan wawancara dengan salah satu pihak seperti pemohon pembuatan akta kelahiran seperti wawancara di atas, karena di dalam pembuatan dan penerbitan akta tidak dipungut biaya atau gratis dengan ketentuan membawa persyaratan dan kelengkapan prosedur yang telah ditentukan. Dari segi ekonomis yang lain pelayanan pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekarang tidak lagi di Kecamatan-kecamatan tetapi di satu tempat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, hal ini mendapat respon kurang baik dari masing-masing masyarakat, dari masyarakat merasa sangat terbebani dari segi jarak, biaya dan waktu yang diperlukan jika membuat akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil melainkan tidak di kecamatan, karena masyarakat yang letak rumahnya di pinggiran kota

memerlukan waktu dan biaya transport yang lebih yang dikeluarkan. Masyarakat berpendapat bahwa kalau lebih ekonomis kalau pembuatan akta kelahiran di kecamatan atau di kelurahan masing-masing sehingga masyarakat lebih mudah untuk mendapat pelayanan. Dari respon masyarakat tersebut peneliti mendampingi pendapat dari pegawai Dinas, tujuannya pembuatan akta di satu tempat yaitu dispenduk Capil itu supaya dinas dapat melakukan kinerja dengan mudah dan maksimal dalam melakukan mekanisme pelayanan terhadap masyarakat daripada di kecamatan-kecamatan.

2) Kualitas pelayanan

Berkenan dengan kualitas pelayanan masyarakat selaku pengguna jasa selalu memperoleh kualitas yang baik. Kualitas pelayanan menurut (Sugiarto, 1999,h.36) adalah suatu tindak seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau sesuai dengan ukuran yang berlaku pada jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan pola pelayanan yang prima dan baik. Di lihat di dalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri kualitas pelayanan menurut peneliti sudah memenuhi kriteria baik, karena kualitas pelayanan dapat dilihat dari standar pelayanan yang dipakai oleh dinas sudah baik, dan juga sekarang dinas kependudukan sudah menggunakan teknologi komputerisasi dengan cara SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sehingga dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat dapat segera cepat diakses.

e. *Benefit-Impact*

1) *Benefit*

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) benefit merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu, Kelompok manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Dari kinerja Dispenduk capil kota kediri dai penelitian

peneliti mengenai pemberian pelayanan pembuatan dan penerbitan akta kepada masyarakat, yang dilakukan dengan baik dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya akta kelahiran, hal itu menimbulkan manfaat kepada masyarakat yaitu masyarakat menjadi percaya dan yakin akan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dapat bekerja dengan maksimal dan masyarakatpun menjadi merasa puas akan kerjanya.

2) *Impact*

Menurut (Mohammad Mahsun, 2006, h.32) *impact* merupakan bagian dari aspek-aspek dalam pengukuran Kinerja sektor publik, oleh karena itu, Kelompok dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative. Dalam pembuatan dan penerbitan akta kelahiran yang memerlukan tahapan-tahapan yang telah dilakukan oleh pemohon maka dapat di ambil tujuan akhir yaitu semua masyarakat dapat memiliki akta kelahiran, dan menyadari bahwa akta kelahiran itu mempunyai fungsi penting untuk kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2. Analisis Tentang Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

a. Faktor Pendukung

1. *Internal*

a) **Adanya kerjasama antar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.**

Dengan kerjasamanya semua pegawai dinas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat hal itu sangat mendukung proses pelayanan yang terjadi karenan biasanya jumlah pemohon yang ingin mendapat pelayanan lebih banyak daripada jumlah pegawai yang ada, oleh sebab itu maka dengan cara kerjasama antar pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat meningkatkan kinerja secara maksimal.

b) **Adanya sumber daya manusia yang terampil, inovatif, profesional dan berpendidikan.**

Dengan adanya sumber daya manusia yang terampil, inovatif, profesional dan berpendidikan, dengan cara mengikuti pendidikan dan bimbingan tentang pelayanan SIAK hal ini bertujuan agar kinerja pegawai yang dilakukan

menggunakan teknologi/ komputerisasi dapat dilakukan dengan maksimal, serta dari segi masyarakat sebagai pemohon pelayanan dapat menikmati pelayanan yang baik dan tidak berbelit-belit dalam melakukan proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur dinas.

c) Adanya sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

Terdapatnya peningkatan sarana dan prasarana dalam segi teknologi komputerisasi yang terdapat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri setiap tahunnya, sehingga dapat mengimbangi besarnya permintaan pelayanan yang terjadi sehingga mudah dalam aksesnya. Selain itu adanya situs fasilitas yang memadai bagi masyarakat untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran.

2. Eksternal

a) Adanya Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kota Kediri.

Dengan diterbitkannya peraturan yang berlaku, hal ini sangat mendukung dan memotivasi masyarakat agar mematuhi peraturan yang berlaku di daerah mengenai administrasi kependudukan khususnya pemilikan akta kelahiran bagi masyarakat. Maka dari itu pemerintah berharap agar masyarakat mematuhi aturan tersebut dan menyadari akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

b. Faktor Penghambat

1. Internal

a) Terbatasnya Jumlah Pegawai di Dispenduk Capil.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas memang dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri mengakui bahwa aparatur yang ada masih kurang, karena tidak seimbang dengan permintaan penyelenggaraan pelayanan, maka tidak mungkin proses pelayanan bisa maksimal jika aparatur yang ada sangat kurang. Sehingga dalam penerimaan CPNS tahun ini dinas mengharap ada tambahan dari pemerintah daerah beberapa pegawai yang dapat dipekerjakan di dalam dispenduk capil kota kediri

b) Terbatasnya dukungan dana

Dana atau anggaran merupakan sektor yang paling menentukan dalam hal melaksanakan suatu kegiatan pekerjaan atau proses pelayanan, oleh karenanya dana sangat penting dalam memulai kegiatan. Dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, faktor penghambat dalam proses kegiatan sosialisasi pemilikan akta kelahiran oleh masyarakat sangatlah minim, karena dalam proses sosialisai dinas dituntut mengeluarkan dana untuk uang transport masing-masing orang yang ikut dalam proses sosialisasi serta pengeluaran dalam segi brosur maupun sarana yang mendukung proses berjalannya sosialisasi. Selain dana yang minim untuk sosialisasi ada hal yang penting, karena dalam penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran tidak dipunggut biaya atau gratis, sedangkan proses pembuatan akta kelahiran membutuhkan kertas ataupun ATK yang lain, hal itu jelas membutuhkan dana yang besar. Sedangkan dana yang dikeluarkan dari APBD masih sangat kurang dan terbatas untuk proses pelayanan. Sehingga dinas meminta pemerintah daerah mengerti masalah tersebut, agar kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri dapat ditingkatkan.

2. Eksternal

a) Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran.

Sebagaimana yang diketahui bahwa masyarakat saat ini dapat dikatakan masih belum paham dan sadar tentang manfaat atau arti pentingnya akta kelahiran bagi kepentingan mereka. Akta kelahiran adalah merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang, merupakan akta autentik yang mempunyai kekuatan hukum, pembuktian sempurna di mata Hakim Pengadilan Negeri serta akta kelahiran sebagai alat bukti berbagai kepentingan pengurusan pasport, kewarganegaraan, sekolah dan lain sebagainya. Lebih lanjut akta kelahiran diberikan kepada setiap penduduk yang lahir di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, disamping itu penerbitan akta kelahiran juga dapat diterbitkan akibat hilang, rusak, dan akibat terjadinya perubahan nama, alamat tempat tinggal, status perkawinan, agama, pekerjaan maupun status kewarganegaraan. Dengan demikian diharapkan melalui prosedur yang telah ditetapkan dalam penerbitan akta kelahiran di atas, akan dapat memasyarakatkan perlunya akta kelahiran serta memuaskan seluruh pihak yang membutuhkannya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adanya Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 menjelaskan tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi biaya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kota Kediri, peraturan tersebut merupakan faktor pendorong bagi aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan kinerja dalam proses penyelenggaraan pemberian pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya akta kelahiran. Berdasarkan penelitian dan pembahasan tentang kinerja pelayanan publik studi kasus tentang pelayanan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja yang dicapai oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat masyaakat sudah tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:
 - a. Indikator *input*, meliputi sumber daya manusia dan sarana dan prasarana pelayanan. Dari segi sumber daya manusia, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah memiliki 50 PNS dan 3 pegawai honorer, semua pegawai memiliki berbagai macam latar belakang pendidikan yang berbeda-beda serta didukung dengan kompetensi yang tinggi, serta telah banyak mengikuti berbagai diklat maupun pelatihan-pelatihan guna meningkatkan keahlian maupun keterampilan yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SDM Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan dari segi sarana dan

prasarana di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah memiliki ruang pelayanan yang representatif dan nyaman. Walaupun ada pemohon izin yang merasa fasilitas yang disediakan kurang lengkap, antara lain televisi atau bahan yang dapat menunjang kelancaran pelayanan.

- b. Indikator Proses, meliputi bagaimana tata cara peristiwa pembuatan akta dari proses awal yang telah dilakukan oleh pemohon sampai dengan di tangan pegawai atau operator pelayanan akta kelahiran di Dispenduk Capil Kota Kediri, dalam tata cara dan prosedur yang dipakai menurut peneliti sudah agak baik, dilihat dari perincian tata cara dan prosedur persyaratan yang harus di taati oleh pemohon akta kelahiran sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku sesuai dengan Perda No 7 Kota Kediri.
- c. Indikator *output*, meliputi ketepatan waktu dan kepastian biaya serta standar pelayanan. Dari segi ketepatan waktu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri kurang baik karena sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian beberapa pembuatan akta. Hal tersebut dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan peneliti, Sedangkan dari segi kepastian biaya yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik karena biaya yang dipungut/diterima pegawai Dispenduk Capil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semua pelayananan di gratisan atau tanpa dipungut biaya, hal itu telah sesuai dengan peraturan perundangan yang telah ditentukan sehingga masyarakat merasa jelas dengan biaya yang dibutuhkan. Dari standar pelayanan dispenduk capil sudah baik karena sesuai dengan perturan yang berlaku yang bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik serta masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang maksimal untuk mencapai suatu kualitas pelayanan.
- d. Indikator *outcome*, meliputi ekonomis dan kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dilihat dari segi ekonomisnya karena dispenduk capil dalam melayani

pembuatan akta kelahiran dari masyarakat tidak dikenakan biaya atau gratis, tapi dari segi ekonomis tempat masih sedikit masyarakat yang merasa tidak ekonomis, karena tempat pembuatan akta hanya di satu tempat yaitu Dispenduk Capil Kota Kediri, bagi masyarakat yang rumahnya pinggiran kota merasa kurang ekonomis. Dari segi kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik karena kualitas pelayanan yang dilakukan dispenduk capil sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam Perda Kota Kediri. Dengan demikian maka Dispenduk Capil Kota Kediri sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat walaupun perlu adanya pembenahan-pembenahan kinerja agar kualitas pelayanan yang dihasilkan lebih optimal.

- e. Indikator *benefit impact*, dilihat dari penyajian data fokus dan analisis data bahwa benefit terhadap akta kelahiran yang dirasakan oleh masyarakat Kediri sudah mengalami peningkatan dilihat dari kinerja pegawai dispenduk capil bahwa masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh dispenduk capil yang dijelaskan melalui wawancara. Sedangkan dari segi indikator impact masyarakat semakin banyak yang mempunyai akta kelahiran dikarenakan dispenduk capil sering mengadakan sosialisasi pentingnya akta kelahiran, sehingga masyarakat sadar terhadap akta kelahiran.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan kinerja pelayanan publik tentang pelayanan akta kelahiran dari sisi pendukung faktor SDM yang bisa melakukan kerjasama dan mempunyai inovatif, kreatif dan berpendidikan hal itu yang bisa mendukung dan meningkatkan kinerja aparat dalam pelayanan publik. Dari sisi penghambatnya masih kurang mendukung jumlah dana yang minim serta jumlah pegawai yang kurang serta kurangnya adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran di dalam kehidupan dan kebutuhan bermasyarakat, hal itu yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan kinerja.

B. Saran

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri khususnya bidang catatan sipil terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang layanan catatan sipil. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan aparat yang berkualitas serta meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat. Pengembangan sarana dan prasarana dimaksudkan agar untuk penyesuaian dengan jumlah pemohon, selain itu juga agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri khususnya bidang catatan sipil melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat akan pentingnya akta kelahiran. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dalam kebutuhan di masyarakat.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri lebih meningkatkan dan mengembangkan program administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi dalam bentuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dirancang secara berjenjang dari mulai tingkat kecamatan sampai dengan nasional dan bersifat online. Melalui program SIAK Online, setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan di kota Kediri dicatat dan didaftarkan dalam satu Data Base dan diberi nomor identitas kependudukan (NIK) yang unik dan berlaku seumur hidup, sehingga semua penduduk kota Kediri tercatat, tidak terjadi duplikasi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service Serving Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kaho, J. Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UGM Press.
- Mangkunegara, Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathies, Robert L, dkk. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Miles, Matthew B ; Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta : UI Pers.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Narbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, S.P. 1992. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Siswanto, S.H. 2006. *Hukum Administrasi Daerah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sudarto, A. 1999. *Kinerja*. Surabaya. Diklat Propinsi Dati I Jawa Timur.

Suparto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Kanisius.Yogyakarta.

Suwondo.2001. *Desentralisasi Pelayanan Publik Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Dasar Dan Organisasi Non Pemerintah ; Jurnal Administrasi Negara : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.*

Thoha, M. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta : PT. Widya Mandala.

Thoha, M. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, edisi revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjandra, Riawan,dkk.2005. *Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Embaruan

Widodo, Joko.2001. *Good Governence : Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Intan Cendikia.

INTERNET

Indoskripsi. *Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Publik*, diakses pada tanggal 23 desember 2009 dari www.indoskripsi.com.

Wikipedia. Otonomi Daerah, diakses pada tanggal 9 Oktober 2009 dari [http://www.wikipedia.org/pemerintahan daerah](http://www.wikipedia.org/pemerintahan_daerah).

Wikipedia,2008. *Pengertian Kinerja*, diakses pada tanggal 1 januari 2010 dari <http://wikipedia.org/wiki/kinerja-22-k>.

----- . 2002 – 2005 . *Pengertian Atau Definisi Otonomi Daerah*, diakses pada tanggal 9 Oktober 2009 dari <http://unissula.ac.id> .

----- .2010..*Pengertian Kinerja*,diakses tanggal 4 maret 2010 dari www.damandiri.or.id.

Wikipedia. Pemerintahan Daerah, diakses pada tanggal 9 Oktober 2009 dari [http://www.wikipedia.org/pemerintahan daerah](http://www.wikipedia.org/pemerintahan_daerah)

Wikipedia. Otonomi Daerah, diakses pada tanggal 9 Oktober 2009 dari [http://www.wikipedia.org/pemerintahan daerah](http://www.wikipedia.org/pemerintahan_daerah)

----- . 2002 – 2005 . Pengertian Atau Definisi Otonomi Daerah, diakses pada tanggal 9 Oktober 2009 dari <http://unissula.ac.id>

PERUNDANG-UNDANGAN

UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

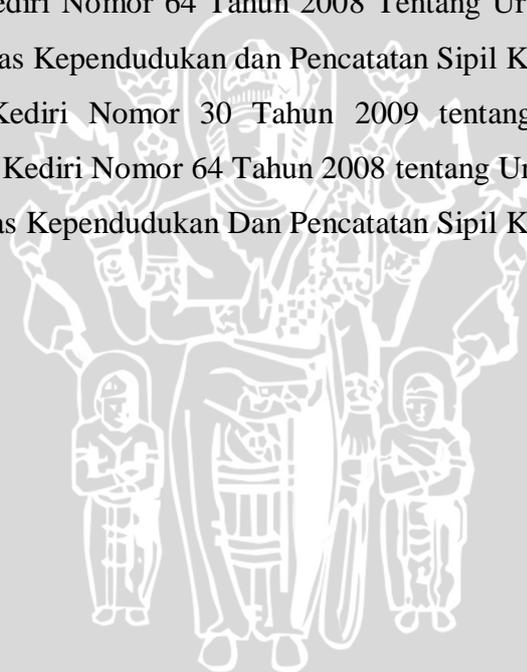
UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perda No 7 Kota Kediri Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Retribusi Biaya Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri,

Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.



CURRICULUM VITAE

Nama : Yudi Makhfudi
N I M : 0610313179
Tempat/Tgl Lahir : Kediri, 19 agustus 1986
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Jurusan : Administrasi Publik
No. Hp : 085655502990
E-Mail : yudipored@yahoo.com
Pendidikan : 1. SD Rejomulyo I Tahun 1993-1998
2. MTsN 2 Kediri Tahun 1998-2000
3. SMA Negeri 7 Kediri Tahun 2003-2005