

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dari beberapa instansi yang terkait, Kementerian Dalam Negeri merupakan *leading sector* dalam urusan kependudukan. Kebijakan kementerian inilah yang merefleksikan kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia. Selain itu, implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari penyelenggaraan administrasi kependudukan pada Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/ Kota yang merupakan instansi yang berada dibawah koordinasi Kementerian Dalam Negeri. Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah . Dalam praktek kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis (kesadaran masyarakat), aspek pengolahan data penduduk .

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menyediakan pelayanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Tugas dan kewajiban ini dilakukan melalui aparat

pemerintah dari tingkat paling atas sampai paling bawah. Sebagai kewajiban, maka sudah semestinya setiap aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik.

Salah satu tujuan pengelolaan kependudukan adalah agar masyarakat merasa nyaman untuk hidup dan bertempat tinggal di suatu kawasan. Semakin padat dan “tidak teratur” suatu kawasan tempat tinggal, seperti semakin padatnya jumlah penduduk atau terlalu tingginya pertumbuhan penduduk maka akan berpengaruh terhadap standar hidup masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, sosial, dan budaya. Hal ini muncul karena diakui atau tidak pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, baik yang disebabkan angka kelahiran maupun angka migrasi ternyata cukup tinggi, sementara akses masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan dasar mereka semakin hari semakin menipis. Isu kependudukan telah sejak lama menjadi isu penting di Indonesia seiring dengan dinamika dan meningkatnya kompleksitas permasalahan kependudukan itu sendiri. Dinamika dan kompleksitas kependudukan, seperti cepatnya laju pertumbuhan penduduk, tingginya angka kematian bayi atau ibu melahirkan, perubahan struktur umur, pergerakan penduduk, dan sebagainya, perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah dan pemangku kepentingannya. Semua itu selain disebabkan oleh cukup banyak faktor yang kompleks, juga mendorong terjadinya berbagai persoalan yang kompleks pula seperti kepadatan penduduk, keterbatasan kesempatan kerja, degradasi kualitas lingkungan, merosotnya kesejahteraan sosial, dan sebagainya. Ketidakselarasan pertumbuhan jumlah penduduk dengan akses pemenuhan kebutuhan dasar inilah yang menjadi penyebab paling serius terhadap penurunan kualitas hidup manusia. Secara sepintas sudah disebutkan bahwa pengkajian pada persoalan kependudukan selama ini kerap berfokus pada masalah pokok yang berdimensi demografis, yaitu fertilitas (kelahiran), morbiditas (kesakitan), mortalitas (kematian), dan mobilitas (migrasi). Sementara dimensi lain

yang berdimensi kebijakan dan juga pengaruh lain berupa tuntutan ke arah pemberdayaan perempuan (terkait dengan hak reproduksi dan pertumbuhan generasi). Ini mengakibatkan adanya suatu kecenderungan berpikir dan berperilaku di masyarakat yang tidak peka bahwa pertumbuhan penduduk sangat terkait erat dengan peningkatan kesejahteraan hidup mereka.

Dalam konteks suatu penyelenggaraan pemerintah dimanapun, administrasi akan menjalankan sejumlah peran penting diantaranya dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimana untuk mewujudkan salah satu tujuan utama dibentuknya suatu negara yakni kebahagiaan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Hal ini terdapat dalam pembukaan Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 diantaranya yaitu *untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa*.

Dalam kaitannya dengan pelayanan, kita mengenal organisasi publik dan privat. Keduanya mempunyai perbedaan orientasi, sehingga memiliki penekanan yang berbeda pula. Sebagaimana diungkapkan oleh Ostrom dalam Irfan (1999;25), organisasi publik mempunyai tugas utama yaitu service making sedangkan organisasi privat adalah profit making. Hal senada juga disampaikan oleh Stahl sebagaimana dikutip Zauhar (1994) mengenai perbedaan wacana pelayanan antara publik dan privat.

Jika kita melihat kenyataan, pemerintah yang seharusnya menjalankan tugasnya sebagai service making justru tidak lebih baik dari organisasi privat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah masih terkesan asal-asalan dalam memberikan layanan. Dari beberapa hasil penelitian terhadap pelayanan publik kepada masyarakat menunjukkan patologi birokrasi pelayanan publik:

1. Pertama, petugas pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada sebagai aparat pelayanan sebenarnya.
2. Kedua, petugas pelayanan lebih berorientasi pada status quo daripada peningkatan kualitas pelayanan.
3. Ketiga, petugas pelayanan lebih memusatkan pada kekuasaan daripada keinginan untuk melakukan perubahan (terutama kapasitas diri).
4. Keempat, petugas pelayanan lebih mementingkan prosedur daripada substansi.
5. Kelima, petugas pelayanan lebih mementingkan diri daripada masyarakat yang harus dilayani (Islamy:2003;25)

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Kondisi pelayanan yang ideal diatas dalam realitanya sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi. Hal ini terjadi karena ketidak jelasan pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan dan seringnya frekuensi dinas luar aparat pelayanan menyebabkan masyarakat pengguna jasa merasakan kesulitan untuk dapat menemui aparat pelayanan.

Sebagian besar masyarakat pengguna jasa mengaku pernah terpaksa harus menunggu lama di kantor pelayanan akibat petugas pelayanan tidak berada ditempat, meskipun masyarakat pengguna jasa dipaksa untuk harus menunggu aparat agar dapat memperoleh pelayanan, solusi pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pelayanan tetap tidak memuaskan peggunaan jasa. Dalam banyak kasus, meskipun masyarakat pengguna jasa telah menunggu aparat dengan sabar dalam

jangka waktu yang tidak singkat, tetapi apabila aparat belum juga datang tepat pada waktunya para pengguna jasa tetap tidak akan mendapatkan kepastian pelayanan.

Dalam masyarakat modern kebutuhan akan jasa publik adalah kebutuhan yang mutlak, kita tidak bisa menghindar. Sejak kita lahir kita memerlukan administrasi kependudukan sebagai pengakuan negara atas eksistensi kita, dan administrasi kependudukan dikeluarkan oleh pemerintah. Sampai kita matipun kita masih membutuhkan jasa publik yakni tersedianya taman pemakaman yang layak, dan juga disediakan oleh pemerintah. Selama hidup kita membutuhkan rasa aman, pendidikan, pernikahan, dan sebagainya yang erat hubungannya dengan kewenangan pemerintah. Sementara itu sebagian besar dari jasa publik yang kita terima berasal dari pemerintah daerah atau instansi vertikal pemerintah pusat yang berada di daerah.

Hal lain yang mesti diperhatikan adalah soal penetapan standarisasi pelayanan, baik standarisasi harga maupun standarisasi waktu. Sejauh ini sedikit orang yang tahu berapa sebenarnya ongkos pembuatan selebar Administrasi kependudukan dan berapa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Berapa sebenarnya ongkos memperpanjang KTP dan berapa lama pula waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya. Dan masih banyak lagi jasa-jasa publik yang tidak memiliki standarisasi pelayanan, atau sesungguhnya memiliki standarisasi pelayanan tetapi tidak dipublikasikan. Hal-hal semacam inilah yang kemudian menstimulus praktik-praktik korupsi dan percaloan. Ketika sedang melakukan proses balik nama kendaraan bermotor saya bahkan tidak bisa membedakan mana pegawai resmi yang ditunjuk untuk mengecek nomor rangka dan mana yang calo.

Era otonomi daerah adalah eranya publik. Maka sudah sewajarnya jika pemerintah daerah mengerahkan seluruh daya upaya untuk memuaskan publik. Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan

pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut – apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan-kepentingan yang lain. Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses serta prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu. Dengan adanya UU 22/1999 yang kemudian diubah menjadi UU No. 34/2004 tentang pemerintah daerah, para aparat birokrasi pemerintah daerah berlomba memperbaiki citra terutama meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan publik. Upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sudah seharusnya dilakukan. Opini negatif yang berkembang dapat diperbaiki jika pemerintah meningkatkan responsibilitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang pelayan publik yang ada di Kabupaten Malang. Judul yang diangkat adalah **”Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan”** (Studi tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang).

B. Rumusan Masalah

Pelayanan Publik adalah bagian yang penting didalam Administrasi kependudukan yang digunakan sebagai instrumen dalam mencapai tujuan-tujuan pembangunan. Dari sini perlu diketahui bahwa pelayanan seharusnya dilakukan secara prima agar tujuan dari pelayanan tersebut berjalan secara efektif. Berdasarkan uraian yang ada di atas peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan peneliti adalah:

1. Untuk mengamati, mendeskripsikan, dan menganalisis optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Akademis

- a. Dapat meningkatkan kemampuan penalaran dan analisis dalam menyingkapi kebijakan pemerintah sekaligus sebagai usaha dalam menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan masukan dalam melakukan kegiatan penelitian serta studi lanjutan tentang Administrasi kependudukan dan efektivitas pelayanan terhadap pengguna layanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi para penentu kebijakan, pemerhati dan praktisi di lapangan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan memberikan masukan dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing berkaitan dengan Administrasi kependudukan dan optimalisasi pelayanan.
- b. Bagi masyarakat dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai kebijakan tentang optimalisasi pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, dibagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan, menjelaskan Latar Belakang (alasan pemilihan judul), Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian dan Sistematika Pembahasan

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan landasan teori dari penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam tinjauan pustaka disesuaikan dengan perumusan masalah yang terdapat dalam bab I,

dimana teori-teori tersebut berhubungan dengan pengertian-pengertian, aspek aspek yang terkait dengan proses penataan administrasi kependudukan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membicarakan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta analisis data. Penelitian yang dilakukan bersifat kualitatif, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif yang menggambarkan dan mengungkapkan suatu masalah, keadaan dan peran Pemerintah Daerah Kabupaten Malang dalam penataan Administrasi Kependudukan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Memuat tentang hasil dan pembahasan penelitian. Dengan menggunakan metode deskriptif Kualitatif, peneliti menyajikan hasil penelitian mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi dan pengawasan dalam proses penataan Administrasi Kependudukan.

BAB V: PENUTUP

Mengemukakan beberapa kesimpulan dan rekomendasi saran yang dihasilkan dari penelitian ini. Agar peran pemerintah daerah lebih optimal dalam menyelenggarakan penataan Administrasi Kependudukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004: 3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Dalam kenyataan terdapat variasi persepsi tentang administrasi publik, Mc Curdy dalam Keban (2004: 3) dalam studi literturnya mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai proses politik, yaitu metode memerintah negara dan cara untuk melakukan fungsi negara. Dengan kata lain, administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tapi juga politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit dipisahkan dari dunia politik.

Dalam mendefinisikan administrasi publik sebenarnya tidak ada definisi yang tepat tentang administrasi publik. Mungkin ada beberapa definisi tentang administrasi publik namun itu semua tidak memberi penjelasan, hanya akan mengundang berbagai pertanyaan dan tidak akan membuka atau mengungkap pengertian tentang administrasi publik itu sendiri. Karena obyek bahasan bersifat abstrak sehingga pasti akan sulit untuk mendefinisikanya. Hal yang serupa diungkapkan juga oleh Stillman II dalam Keban (2004: 5), yaitu bahwa definisi administrasi publik sangat bervariasi bahkan sulit untuk disepakati. Karena bervariasinya definisi tersebut, Stillman mengutip pendapat-pendapat dari beberapa ahli, diantaranya sebagai berikut:

1. Dimock, Dimock, & Fox:

Administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan Konsumen. definisi ini melihat administrasi publik dari segi atau aspek kegiatan ekonomi.

2. Barton & Chappel:

Administrasi publik sebagai *“the work of government”* atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah. Dalam hal ini lebih menekankan keterlibatan personel dalam pelayanan publik.

3. Starling:

Administrasi publik sebagai semua yang dicapai pemerintah, atau dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagai mana yang telah di janjikan dalam kampanye pemilihan.

4. Nigro & Nigro:

Administrasi adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha kerja sama kelompok sebagai kegiatan publik yang berbeda dari kegiatan swasta.

5. Rosenbloom:

Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat.

6. Nicholas Henry:

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Keban (2004: 6).

Dari banyaknya batasan mengenai definisi Administrasi Publik, namun ada beberapa makna penting yang harus diingat berkenaan dengan hakekat administrasi publik yaitu :

1. Bidang tersebut lebih berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif.
2. Bidang tersebut berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.
3. Bidang tersebut juga berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengemban tugas-tugas pemerintah
4. Meskipun bidang tersebut berbeda dengan administrasi swasta tetapi ia *overlapping* dengan administrasi swasta.
5. Bidang tersebut diarahkan untuk menghasilkan *public goods dan services*.
6. Bidang ini memiliki dimensi teoritis dan praktis. Keban (2004: 7)

2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Dalam pergeseran fase yang timbul sesuai dengan konteks keilmuan mempengaruhi perkembangan lima paradigma dalam ilmu administrasi negara, seperti diuraikan berikut ini.

a. Paradigma 1 (1900-1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi.

Tokoh-tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul "*Politics and Administration*" pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi

dari kehendak rakyat, sedang administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi kehendak tersebut. Sayangnya, dalam paradigma ini hanya ditekankan aspek "locus" saja yaitu *government bureaucracy*, tetapi fokus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

- b. Paradigma 2 (1927-1937)** disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Tokoh-tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Wiloughby, Gullick & Urwick. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja, atau universal.
- c. Paradigma 3 (1950-1970)** adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Disini terjadi pertentangan antara anggapan mengenai *value-free administration* dengan *value-laden politics*. Dalam praktek ternyata anggapan kedua yang berlaku, karena administrasi publik juga teori politik. Patut diketahui bahwa pada masa itu ilmu politik dianggap disiplin yang dominan dalam dunia administrasi publik.
- d. Paradigma 4 (1956-1970)** adalah Administrasi sebagai Ilmu Administrasi. Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern, seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi. Dari arah perkembangan ini, ada yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan kebijakan publik.
- e. Paradigma 5 (1970-sekarang)** merupakan paradigma terakhir yang disebut sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma tersebut telah memiliki fokus

dan lokus yang jelas. Fokus ini adalah teori organisasi, teori manajemen, kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik. Sehingga ada keterkaitan antara administrasi publik dan negara termasuk pula perkembangan pemikiran yang menggeser kelimuan ataupun diskursus tentang negara-publik dan *civil society*.

Disatu sisi, berkembang pula muncul paradigma yang sangat terkenal yaitu "*Reinventing Government*" yang dikemukakan oleh D.Osborne dan T. Gaebler dalam Jeremias T.Keblan (2004:12). Didalam paradigma ini, pemerintah harus bersifat (1) *catalytic*, (2) *community-owned*, (3) *competitive*, (4) *mission-driven*, (5) *result-oriented*, (6) *customer-oriented*, (7) *enterprising*, (8) *anticipatory*, (9) *decentralized* dan (10) *market-oriented*. Dengan begitu, pemerintah setidaknya mengandung prinsip yang ditegaskan oleh 10 poin diatas. Sehingga, mau tidak mau pemerintah ataupun negara berintikan sebagai katalisator pembangunan. Paradigma ini dikenal pula dengan nama lain *New Public Management* (NPM), setidaknya ada tujuh komponen dalam NPM, yaitu:

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

Kemudian, muncul lagi paradigma baru yang oleh J.V Denhardt (2003;20) diberi nama *New Public Service* (NPS) yang mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan
2. Mengutamakan kepentingan publik
3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan
4. Berfikir strategis bukan bertindak demokratis
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah
6. Melayani daripada mengendalikan
7. Menghargai orang bukan produktivitas semata.

G. Shabbir Cheema dalam Keban (2004;23) mengungkapkan empat fase administrasi publik yang menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik. Empat paradigma tersebut adalah ”

1. *Traditional Public Administration* yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standarisasi, egal-rasional, otoritas, dan profesionalitas.
2. *Public Management* yang memusatkan perhatian pada penerapan prinsip-prinsip manajemen termasuk efisiensi dalam pemakaian sumberdaya, efektivitas, orientasi pelanggan, kekuatan pasar, dan lebih sensitif pada kepentingan publik. Paradigma ini menyarankan juga peran sektor swasta yang lebih besar, memperkecil ukuran sektor publik, juga domain dari *Traditional Public Administration*.
3. *New Public Management* yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, outsourcing, contracting out, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja.

4. *Governance* yaitu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta.. Paradigma ini mengutamakan mekanisme dan proses, dimana warga masyarakat dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya, memediasi berbagai perbedaan-perbedaannya dan menjalankan hak dan kewajibannya. Pemerintah diharapkan dapat memainkan perannya dalam menciptakan lapangan pekerjaan, dan pendapatan sedangkan masyarakat madani menyelenggarakan interaksi sosial-politik secara sehat. Pendek kata, esensi dari paradigma ini adalah memperkuat interaksi ketiga aktor tersebut dalam mempromosikan *people-centered development* (Cheema, 2007:34-35).

B. New Public Service (NPS)

1. Definisi New Public Service (NPS)

Paradigma administrasi negara sudah jauh bergeser dan meninggalkan pendulum dikotomi politik-administrasi. Dalam konteks kekinian, paradigma dikotomi politik-administrasi yang terkenal dengan adagium *when political end, administrative begin* kurang relevan dengan perkembangan teori dan praktik administrasi negara. Bahkan sebenarnya, administrasi negara sudah lama meninggalkan paradigma ke-5 dalam ilmu administrasi negara yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara (1970-?) (Henry, 1995:24). Henry hanya menentukan bahwa paradigma ke-5 dimulai sejak tahun 1970, tetapi ia tidak memberi batasan sampai berapa lama paradigma ke-5 bertahan. Sejak 1990 sampai saat ini teori dan konsep administrasi negara sudah berkembang sangat pesat, terutama dengan munculnya paradigma *New Public Management* (NPM) pada permulaan tahun 1990 yang kemudian disusul oleh *New Public Service* (NPS) pada tahun 2000-an.

Dalam memahami teori administrasi negara secara paradigmatik, tulisan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yang berjudul *The New Public Service: Serving, not Steering* tahun 2000, dapat digunakan untuk menemukannya perkembangan paradigma administrasi negara klasik sampai administrasi negara kontemporer. Tulisan tersebut diterbitkan pertama kali dalam bentuk buku pada tahun 2003 di New York. Sejak kemunculannya buku ini mendapat respon yang positif dari kalangan cendekiawan administrasi negara karena dianggap mampu memberikan perspektif alternatif dalam memandang administrasi negara.

Sebelum terbit berbentuk buku, pada tahun 2000 Denhardt dan Denhardt sudah pernah mempublikasikan tulisan yang sama, namun dengan judul yang berbeda yaitu *The New Public Service: Serving Rather than Steering* dalam jurnal *Public Administration Review* (Denhardt and Denhardt, 2000: 549-559). Kemudian disusul dengan tulisan yang lain tetapi kurang lebih dengan ide yang sama dalam *International Review of Public Administration* pada tahun 2003, dengan judul *The New Public Service: An Approach to Reform* (Denhardt and Denhardt, 2003 : 3-10). Buku yang diterbitkan pada tahun 2003 adalah repetisi dan modifikasi dari dua tulisan yang pernah muncul sebelumnya.

Denhardt dan Denhardt mencoba membagi paradigma administrasi negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma *The Old Public Administration* (OPA), *The New Public Management* (NPM) dan *The New Public Service* (NPS). Menurut Denhardt dan Denhardt paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam meng-*addres* persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai (*inappropriate*) dengan administrasi negara, sehingga perlu paradigma baru yang kemudian disebut sebagai NPS.

Paradigma OPA tidak bisa dipisahkan dari tiga pemikiran, yaitu paradigma dikotomi politik-administrasi, *rational-model* Herbert Simon dan teori pilihan publik (*public choice*).

Pertama, paradigma dikotomi politik-administrasi yang mencoba menawarkan gagasan pemisahan politik-administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry. Paradigma dikotomi politik-administrasi memiliki dua kunci pokok yang menjadi tema ide mereka; (i) Politik berbeda (*distinct*) dengan administrasi. Secara naluriah, politik adalah arena dimana kebijakan (*policy*) diambil sehingga administrasi tidak berhak berada dalam arena tersebut. Pejabat-pejabat politik (*elected agencies*) bertanggung-jawab mengartikulasikan kepentingan publik dan memformulasikannya menjadi sebuah produk politik berupa kebijakan. Administrasi hanya bertugas mengimplementasikan (*administered*) kebijakan tersebut. Dengan demikian, maka fungsi politik dan administrasi harus dipisahkan agar tidak saling mempengaruhi (politisasi-birokrasi). Administrasi tidak boleh terkooptasi oleh kepentingan politik sehingga birokrasi menjadi profesional dan netral dalam menjalankan kebijakan publik; (ii) Pimpinan pada setiap level dalam organisasi administrasi juga harus mampu menata struktur dan strategi organisasi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya dengan efisien. Atasan diberikan keleluasaan untuk memberikan *punishment* kepada bawahan yang lalai.

OPA juga tidak bisa dilepaskan dari prinsip-prinsip manajemen ilmiah (*scientific management*) Frederick W. Taylor dan manajemen klasik POSDCORB ciptaan Luther Gullick. Administrasi publik harus berorientasi secara ketat kepada efisiensi. Semua sumber daya (*man, material, machine, money, method, market*) digunakan sebaik-baiknya untuk mencapai prinsip efisiensi. Aparat pemerintah harus bertindak sesuai petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) dengan sangat *rigid* dan kaku. Tidak ada celah bagi birokrasi untuk menggunakan diskresinya karena dikhawatirkan dapat mengurangi efisiensi. Pejabat pada level atas (*top-management*) diminta untuk mengontrol bawahan dengan otoritas-birokratik secara *top-down*.

Kedua, manusia rasional (administratif) Herbert Simon juga memberikan pengaruh terhadap OPA. Menurut Simon, manusia dipengaruhi oleh rasionalitas mereka dalam mencapai tujuan-tujuannya. Rasionalitas yang dimaksud di sini hampir sama dengan efisiensi yang dikemukakan oleh aliran *scientific management*. Manusia yang bertindak secara rasional ini disebut dengan manusia administratif (*administrative man*). Manusia administratif adalah orang yang memiliki perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan pribadinya. Orang yang bekerja di dalam organisasi juga memiliki motif pribadi yang harus dipenuhi oleh organisasi. Tujuan pribadi ini tidak selalu uang, tetapi bisa juga pengakuan, rasa ingin dihormati dan dihargai serta keinginan untuk menunjukkan jati diri.

Ketiga, teori pilihan publik (*public choice*) merupakan teori yang melekat (*asociate*) dalam OPA. Teori pilihan publik berasal dari filsafat manusia ekonomi (*economic man*) dalam teori-teori ekonomi. Inti ajaran teori pilihan publik menyatakan bahwa manusia adalah individu yang rasional yang selalu menginginkan terpenuhinya kebutuhan pribadinya (*self-interested*) dan memaksimalkan keuntungan pribadinya (*own-utilities*). Menurut teori pilihan publik manusia akan selalu mencari keuntungan atau manfaat yang paling tinggi pada setiap situasi dalam setiap pengambilan keputusan. Manusia diasumsikan sebagai makhluk ekonomi yang selalu mencari keuntungan pribadi melalui serangkaian keputusan yang mampu memberikan manfaat yang paling tinggi.

Secara ringkas, Denhardt dan Denhardt menguraikan karakteristik OPA sebagai berikut (*Denhardt and Denhardt, 2003 : 11-12*):

- Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.

- Kebijakan publik dan administrasi negara dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik (*on a single*), kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik.
- Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; mereka hanya bertanggung-jawab mengimplementasikan kebijakan publik.
- Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung-jawab kepada pejabat politik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas.
- Administrator bertanggung-jawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
- Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi.
- Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dibatasi.
- Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgetting*.

Paradigma OPA dikritik oleh paradigma NPM. Secara konseptual OPA berbeda dengan NPM. NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. NPM adalah suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintah. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut oleh OPA harus diganti dengan pemerintahan yang berjiwa wirausaha dan *profitable*. NPM sering

diasosiasikan juga dengan *managerialism* (Pollitt), *market-based public administration* (Land dan Rosenbloom), *post-bureaucratic paradigm* (Barzelay) dan *entrepreneurial government* (Osborne dan Gaebler) (Hughes, 1998 : 52).

NPM merupakan genealogis dari ideologi neoliberalisme karena menganjurkan pelepasan fungsi-fungsi pemerintah kepada sektor swasta. Inti dari ajaran NPM dapat diuraikan sebagai berikut (Keban, 2004: 95):

1. Pemerintah diajak untuk meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan menggantikannya dengan perhatian terhadap kinerja atau hasil kerja.
2. Pemerintah sebaiknya melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi dan kondisi organisasi, pegawai dan para pekerja lebih fleksibel.
3. Menetapkan tujuan dan target organisasi dan personel lebih jelas sehingga memungkinkan pengukuran hasil melalui indikator yang jelas.
4. Staf senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari daripada netral.
5. Fungsi pemerintah adalah memperhatikan pasar, kontrak kerja keluar, yang berarti pemberian pelayanan tidak selamanya melalui birokrasi, melainkan bisa diberikan oleh sektor swasta.
6. Fungsi pemerintah dikurangi melalui privatisasi.

Penerapan paradigma NPM sangat sukses di Amerika Serikat, Inggris dan Selandia Baru sehingga “virusnya” mulai menyebar ke negara-negara lain. Praktik NPM di Amerika Serikat populer dengan pemerintahan wirausaha (*entrepreneurial government*) yang dirancang oleh David Osborne dan Ted Gaebler. Osborne dan Gaebler menawarkan 10 prinsip pemerintahan yang berjiwa wirausaha (Osborne and Gaebler, 2003: 5).

1. Pemerintahan katalis; pemerintahan yang mengarahkan bukan mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan bukan melayani.

3. Pemerintahan kompetitif; pemerintahan yang menginjeksikan semangat kompetisi dalam pelayanan publik.
4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi; pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.
5. Pemerintahan yang berorientasi hasil; pemerintahan yang membiayai hasil bukan input.
6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan; pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha; pemerintahan yang menghasilkan profit bukan menghabiskan.
8. Pemerintahan antisipatif; pemerintahan yang berorientasi pencegahan bukan penyembuhan.
9. Pemerintahan desentralisasi; merubah pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim.
10. Pemerintahan yang berorientasi pasar; pemerintahan yang mendorong perubahan melalui pasar.

2. NPS: Kritik terhadap NPM

Dalam pandangan NPM, organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Menurut Osborne dan Gaebler, peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan (*steer*) lajunya kapal bukan mengayuh (*row*) kapal tersebut. Urusan kayuh-mengayuh diserahkan kepada organisasi di luar pemerintah, yaitu organisasi privat dan organisasi masyarakat sipil sehingga mereduksi fungsi domestikasi pemerintah. Tugas pemerintah yang hanya sebagai pengarah memberikan pemerintah energi ekstra untuk mengurus persoalan-persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis, misalnya persoalan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan luar negeri.

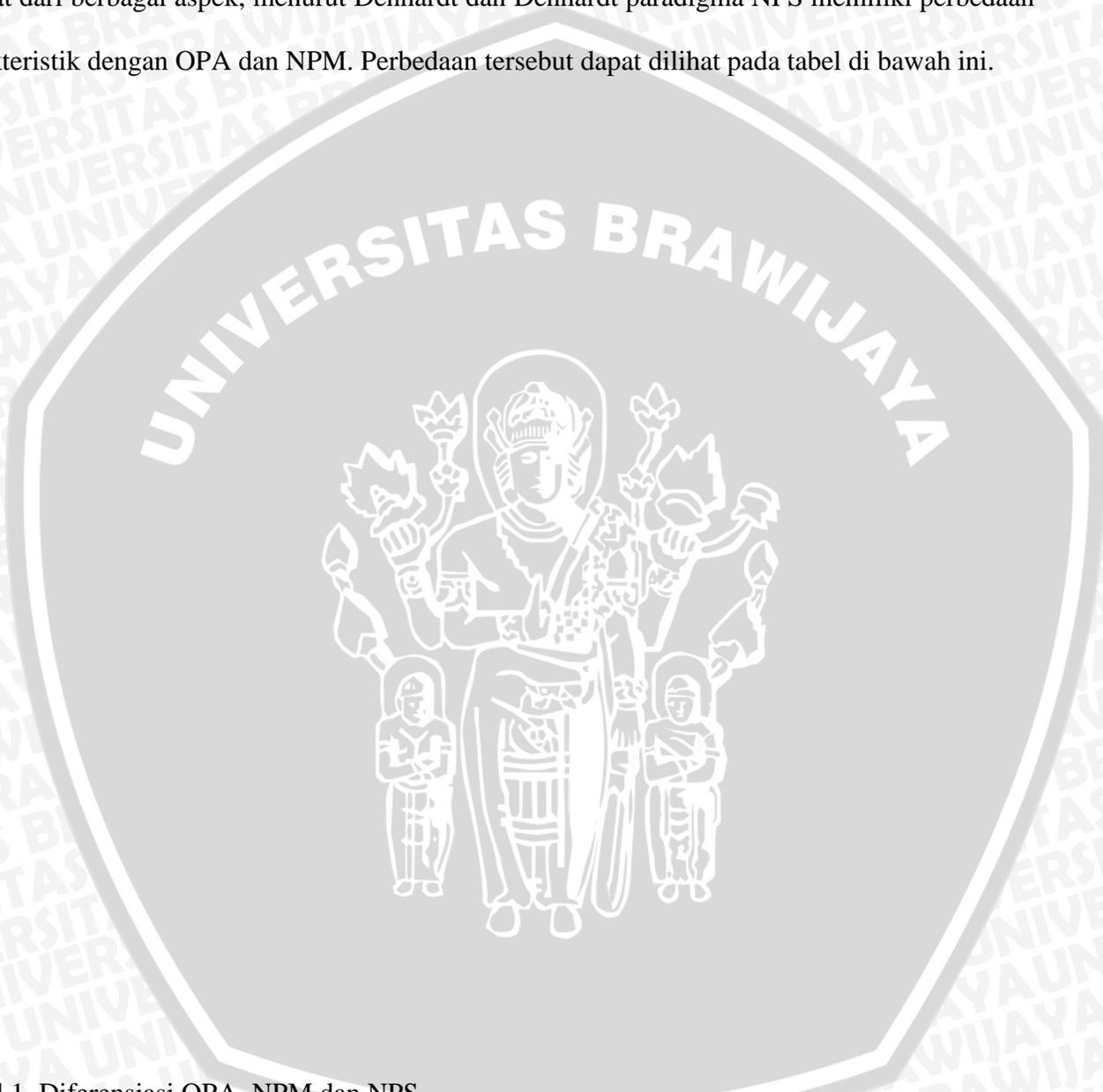
Paradigma *steering rather than rowing* ala NPM dikritik oleh Denhardt dan Denhardt sebagai paradigma yang melupakan siapa sebenarnya pemilik kapal (*who owned the boat*). Seharusnya pemerintah memfokuskan usahanya untuk melayani dan memberdayakan warga negara karena merekalah pemilik “kapal”. Selengkapnya, Denhardt dan Denhardt (2003;20) menulis sebagai berikut:

“In our rush to steer, perhaps we are forgetting who owns the boat... Accordingly, public administrators should focus on their responsibility to serve and empower citizens as they manage public organizations and implement public policy. In other words, with citizens at the forefront, the emphasis should not be placed on either steering or rowing the governmental boat, but rather on building public institutions marked by integrity and responsiveness.”

Akar dari NPS dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi. NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi:

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
2. Model komunitas dan masyarakat sipil; akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun social trust, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
4. Administrasi negara postmodern; mengutamakan dialog (dirkurus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya NPS, nampak bahwa NPS mencoba mengartikulasikan berbagi teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma NPS memiliki perbedaan karakteristik dengan OPA dan NPM. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



Tabel 1. Diferensiasi OPA, NPM dan NPS

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi



Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Rasionalitas <i>Synoptic (administrative man)</i>	Teknis dan rasionalitas ekonomi (<i>economic man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antarorganisasi publik, nonprofit dan privat
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung-jawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2003: 28-29)

Denhardt dan Denhardt (2003:31) juga merumuskan prinsip-prinsip NPS yang memiliki diferensiasi dengan prinsip-prinsip OPA dan NPM.. NPS mengajak pemerintah untuk:

1. Melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan; melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah (*legitimate*) negara bukan pelanggan.
2. Memenuhi kepentingan publik; kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggung-jawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.

3. Mengutamakan warganegara di atas kewirausahaan; kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada di atas segala-galanya.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis; pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik.
5. Menyadari kompleksitas akuntabilitas; pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode yang tepat.
6. Melayani bukan mengarahkan; fungsi utama pemerintah adalah melayani warga negara bukan mengarahkan.
7. Mengutamakan kepentingan masyarakat bukan produktivitas; kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktivitas.

3. Otokritik terhadap *New Public Service* (NPS)

NPS adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi (*cover*) kelemahan-kelemahan paradigma OPA dan NPM. Berikut ini akan diuraikan beberapa kritik terkait dengan beberapa kelemahan NPS.

1. Pendekatan politik dalam administrasi negara

Secara epistemologis, NPS berakar dari filsafat politik tentang demokrasi. Denhardt dan Denhardt menspesifikasikannya menjadi demokrasi kewargaaan. Demokrasi merupakan suatu paham pemerintahan yang berdasarkan pada aturan untuk mewujudkan kesejahteraan dan kebaikan bersama. Dalam konteks demokrasi kewargaan, demokrasi dalam hal ini dimaknai sebagai pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan warga negara secara keseluruhan.

Warga negara memiliki hak penuh memperoleh perhatian dari pemerintah dan warga negara berhak terlibat dalam setiap proses pemerintahan (politik dan pengambilan kebijakan).

Denhardt dan Denhardt berhasil mencari akar mengapa pemerintah harus melayani (*serve*) bukan mengarahkan (*steer*), mengapa pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) bukan sebagai pelanggan (*customers*), tetapi mereka lupa bahwa nalar politik telah masuk dalam upaya pencarian *state of the art* administrasi negara-- pelayanan publik. Lebih jauh, Denhardt dan Denhardt telah terjebak dalam pendulum administrasi negara sebagai ilmu politik (paradigma 3). Padahal, dengan merumuskan NPS sebagai antitesa terhadap NPM berarti mereka meyakini bahwa administrasi negara telah bergerak melewati paradigma 5.

Tidak ada yang salah ketika Denhardt dan Denhardt mencari akar ideologis paradigma NPS dari teori-teori politik karena administrasi negara sangat dipengaruhi oleh ilmu politik. Hanya saja nalar politik seperti ini harus diwaspadai sebagai upaya *merewind* administrasi negara sebagai ilmu politik. Semestinya Denhardt dan Denhardt dapat menggunakan nalar administrasi negara dalam mencari akar dan prinsip-prinsip NPS yang bisa dikonstatiskan dengan NPM. Misalnya, Denhardt dan Denhardt dapat meyakinkan orang lain bahwa pemerintah bertanggung-jawab melayani masyarakat sebagai warga negara karena pada awalnya warga negaralah yang mendirikan negara dan kemudian menjalankannya serta terikat dengan aturan-aturan negara. Oleh karena itu, secara etika dan moral warga negara adalah pemilik negara.

2. Standar ganda dalam mengkritik NPM

NPS berusaha mengkritik NPM, tetapi tidak tegas karena kritikan terhadap NPS hanyalah kritik secara filosofis-ideologis bukan kritik atas realitas pelaksanaan NPM yang gagal di banyak negara. NPM memang sukses diterapkan di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Selandia Baru dan

beberapa negara maju lainnya, tetapi bagaimana penerapannya di negara-negara berkembang? Kenyataannya, banyak negara berkembang, termasuk Indonesia dan negara miskin, seperti negara-negara di kawasan benua Afrika yang gagal menerapkan konsep NPM karena tidak sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi dan sosial-budaya negara yang bersangkutan. Akhirnya, negara tersebut tetap miskin dan tidak menunjukkan adanya tanda-tanda kemajuan.

Denhardt dan Denhardt mengkritik NPS sebagai konsep yang salah dalam memandang masyarakat yang dilayani. NPM memandang masyarakat yang dilayani sebagai *customer*, sedangkan NPS menganggap masyarakat yang dilayani sebagai warga negara (*citizens*). Namun, Denhardt dan Denhardt lupa mencari akar ideologis, mengapa NPM memiliki perspektif demikian dalam memandang subjek pelayanan? mengapa NPM menawarkan “jurus” privatisasi, liberalisasi dan deregulasi untuk mendongkrak kinerja pemerintah? Tidak bisa dipungkiri bahwa NPM adalah anak ideologis neoliberalisme yang mencoba menerapkan mekanisme pasar dan berupaya secara sistematis mereduksi peran pemerintah, sehingga pemerintah menurut konsep berada di belakang kemudi kapal, sedangkan kapalnya dijalankan oleh organ-organ di luar pemerintah.

Dalam konsep NPS yang diajukan oleh Denhardt dan Denhardt nilai-nilai neoliberalisme NPM tidak hilang secara otomatis. Ketika pemerintah melayani masyarakat sebagai warga negara misalnya, aspek privatisasi bisa saja tetap berlangsung asalkan atas nama melayani kepentingan warga negara bukan pelanggan. Misalnya, sektor pendidikan dapat diprivatisasi asalkan pelaksana pendidikan tetap melayani masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan.

3. Aplikasi NPS masih diragukan

Prinsip-prinsip NPS belum tentu bisa diaplikasikan pada semua tempat, situasi dan kondisi. Administrasi negara sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan (ideologi, politik,

hukum, ekonomi, militer, sosial dan budaya), sehingga suatu paradigma yang sukses di suatu tempat belum tentu berhasil diterapkan pada tempat yang lain. Prinsip-prinsip NPS masih terlalu abstrak dan perlu dikonkritkan lagi. Prinsip dasar NPS barangkali bisa diterima semua pihak, namun bagaimana prinsip ini bisa diimplementasikan sangat bergantung pada aspek lingkungan.

Lagi pula, NPS terlalu mensimplifikasikan peran pemerintah pada aspek pelayanan publik. Padahal, urusan pemerintah tidak hanya berkaitan dengan bagaimana menyelenggarakan pelayanan publik, tetapi juga menyangkut bagaimana melakukan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di negara-negara maju seperti di Amerika Serikat, Inggris dan Selandia Baru yang tidak lagi berkutat pada upaya percepatan pembangunan (*development acceleration*) dan peningkatan pertumbuhan ekonomi karena negara-negara tersebut relatif sudah stabil, maka pelayanan publik menjadi program prioritas yang strategis. Namun, bagi negara-negara berkembang, pelayanan publik bisa jadi belum menjadi agenda prioritas karena masih berupaya mengejar pertumbuhan dan meningkatkan pembangunan.

Jadi sedikit dapat di simpulkan bahwa NPS merupakan paradigma yang relatif masih baru dalam kajian administrasi negara. NPS berakar dari teori demokrasi kewargaan, model komunitas dan masyarakat sipil, teori organisasi humanis dan administrasi negara baru serta administrasi negara postmodern. NPS memiliki perbedaan karakteristik dengan OPA dan NPM. NPS berusaha menutupi kekurangan-kekurangan pada paradigma OPA dan NPM dengan menawarkan sejumlah opsi. Inti dari paradigma NPS adalah mereposisi peran negara dan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nalar politik sangat kental dalam mencari akar NPS. Namun NPS sendiri alpa dalam mengkaji landasan filosofis-ideologis NPM sehingga NPM berbeda dengan NPS.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi 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
- sependapat dengan itu, menurut Kotler dan Zauhar (1994:3) :

.....a service is any act or performance that one part can offer to another that essentially intangible and does not result in the ownership of anything. (Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu)

Dengan demikian maka pelayanan sebenarnya adalah suatu yang diberikan kepada orang lain atau pelanggan dalam bentuk jasa dan tidak terdapat kepemilikan yang konkret setelahnya.

Siswanto (2007:128) memberikan pengertian bahwa 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.

Lebih lanjut Moenir (2001:6) menjelaskan pengertian pelayanan ialah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan MenPAN (1993)

mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan.

Dari berbagai pendapat yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud untuk pelayanan kebutuhan atau memuaskan keinginan orang lain dengan memperoleh imbalan/ pelayanan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi dan manajemen mempunyai sejumlah karakteristik . yang dimaksud dengan karakteristik pelayanan tersebut menurut Bowen dan Schineider dalam Zauhar (1994:3) ialah :

1. Tidak seperti produk material, pelayan bersifat intangible. Sebagai konsekuensinya maka pelayanan tidak dapat dengan gampang diuji sampelnya atau diukur standar baku tertentu
2. Produksi dan konsumsi pelayanan relative tidak terpisahkan oleh waktu, atau jika dipisahkan jaraknya tidak terlalu lama, Pelayanan dikonsumsi seperti ia diproduksi. karena sifatnya yang demikian ini maka sulit dilakukan pembuangan produk yang jelek dalam proses produksi dan konsumsi
3. penghasil pelayanan merupakan bagian dari produk itu sendiri, karena antara penerima dan dan penghasil pelayanan terjalin hubungan personal.
4. tidak seperti barang-barang manufaktur, yang eksistensinya tak tergantung pada konsumen, produk pelayanan sangat memerlukan konsumen.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat tersebut, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tersebut, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagiannya lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bias memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Kemudian, yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:6) 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 (2005:5) 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.

Sinambela (2005: 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

Pelayanan publik oleh Moenir (2001:26) diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hanya. Sedangkan Handyaningrat (1988) dalam Suwondo (2001:29), membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan satu lagi, adalah pelayanan umum (public service) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Siagian (2001:31) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat. dari berbagai pendapat tersebut. pada intinya pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau memberi kemudahan kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka yang berhubungan dengan hal-hal yang vital dan menyangkut kepentingan umum. tentunya dalam hal ini (pelayanan) masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (2001:47) pelayanan publik yang secara umum didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat ;
2. Memperoleh pelayan secara wajar tanpa gerutuan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan;
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama;
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Dalam hal untuk mendapatkan proses pelayanan yang didambakan tersebut tentunya tidak dapat berdiri sendiri, tentunya terdapat beberapa faktor yang dijadikan sebagai pendukung untuk dapat menyelenggarakan pelayan yang didambakan, sebagai satu kesatuan faktor penting, yaitu :

1. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan publik;
 2. faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
 3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
 4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
 5. Faktor keterampilan petugas;
 6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- (Moenir, 2001:88)

Pelayanan publik merupakan sebuah proses yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka dan tepat, lengkap, wajar serta terjangkau. Sedarmayanti (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), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, dll.

Secara ideal, persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

- a. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (konteksual)
- b. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan
- c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda
- d. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik
- e. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi
- f. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif) (Suryono, ____: 2)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

Dalam pelaksanaannya pelayanan dilakukan secara pelayanan profesional dan prima artinya dilakukan secara konkrit bahwa yang melayani harus memiliki suatu kemampuan dalam melayani, menanggapi kebutuhan khas (unik, khusus, istimewa) orang lain agar mereka puas. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas).

2. Kualitas Pelayanan

Vincent Gesperz, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, meliputi dimensi-dimensi berikut :

- a. Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat).
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang

melayani dan fasilitas pendukung.

- f. Kenyamanan mendapat pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya.
- g. Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Vincent Gasperz juga mengemukakan manajemen perbaikan kualitas yang dikenal dengan konsep Vincent. Konsep ini terdiri dari strategi perbaikan kualitas yaitu :

- a. *Visionary transformation* (transformasi misi)
- b. *Infrastructure* (infrastruktur)
- c. *Need for Improvement* (kebutuhan untuk perbaikan)
- d. *Customer Focus* (Fokus Pelanggan)
- e. *Empowerment* (Pemberdayaan)
- f. *NewViews of Quality* (pandangan baru tentang kualitas)
- g. *Top Management* (Komitmen manajemen puncak)

Beberapa sendi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor: 81/1993 adalah sebagai berikut:

- a. Sederhana: Prosedur atau tata cara pelayanannya diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah difahami serta mudah dilaksanakan. Kejelasan dan
- b. Kepastian: Terutama yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara, persyaratan teknis administratif, rincian biaya dan cara pembayarannya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban serta pejabat yang menenma keluhan.

- c. Keamanan: Proses dan hasil layanan yang diberikan harus mengandung unsur keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum.
- d. Keterbukaan: Prosedur, tata cara, waktu penyelesaian dan rincian biaya harus diinformasikan secara terbuka.
- e. Efisiensi : Persyaratan yang diperlukan terbatas pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan hasil layanan.
- f. Ekonomis : Biaya tidak membebani atau memberatkan masyarakat.
- g. Keadilan : Pelayanan harus diusahakan seluas niungkin dan menjangkau semua lapisan masyarakat.
- h. Bermutu : Selalu tepat waktu dengan kualitas tanpa cacat.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi, merupakan hal yang penting. Pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi mereka harus bekerja untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan prima yang merupakan terjemahan dari excellent service berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.

Berkaitan dengan perilaku pelayanan prima sektor publik perlu dipahami bahwa menurut Sedarmayanti (2004:81) pelayanan prima adalah: “Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat pelanggan/pengguna jasa, pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan dan pelayanan diberikan sesuai sama atau lebih dari standar yang telah ditetapkan”.

Faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2004:80) bahwa:

“untuk itu maka dalam memberikan pelayanan yang prima hendaknya mengacu pada hal-hal sebagai berikut:

1. Kepuasan total pelanggan
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan
3. Membangun kualitas dalam sebuah proses
4. Menerapkan filosofi berdasarkan fakta
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal”.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima. Untuk mencapai kepuasan total dan atau keuntungan pelanggan, aparat yang bertugas melayani masyarakat dituntut untuk menghayati berbagai elemen seperti yang telah disebutkan diatas yang dapat memberi kepuasan pada pelanggan. Untuk itu elemen-elemen tersebut diatas harus dapat ditanamkan dalam setiap individu aparatur pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan yang benar-benar prima.

D. Optimalisasi Pelayanan Publik

Perdebatan mengenai optimalisasi pelayanan publik oleh pemerintah telah lama berkembang dalam studi administrasi publik. Sejak beberapa dekade lalu, polemik sudah terjadi dikalangan para pakar mengenai cara untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan efisien, tanggap, dan akuntabel. Masing-masing pakar memaparkan teori dan atau membantah dan memperbaiki teori yang ada sebelumnya. Teori yang mapan menjadi paradigma dan di"mitos"kan, kemudian muncul teori baru untuk mendemistifikasi teori yang mapan tersebut. Teori *Reinventing Government* yang tergolong pada *The New Public Management* merupakan demistifikasi atas *The Old Public Management*. Dan sebenarnya sekarang telah

muncul demistifikasi atas *The New public Management* dengan munculnya konsep *The New Public service*.

Para ilmuwan politik, misalnya, telah memperdebatkan kemungkinan mengembangkan *good government* dan *representative government*, sejak awal abad 20-an. Bahkan tidak hanya itu, Woodrow Wilson pada tahun 1887 dalam *The Study of Administration* telah mengemukakan konsep dikotomi politik dan administrasi untuk menciptakan pemerintahan yang efisien. Selain Wilson, ada Max weber (1922) dengan teori *The Ideal Type of Bureucracy*, Luther gullick (1937) dengan konsep POSDCORB, Frank J. Goodnow (1900) dengan konsepnya yang tertuang dalam makalahnya *Politics and Administration*, Frederick W. Taylor (1912) dengan konsepnya *Scientific Management*, Herbert A. Simon (1946) dengan konsepnya *The Proverbs of Administration* dan masih banyak lagi yang ikut memberikan kontribusi konsep dan teori dalam optimalisasi pelayanan publik.

Memperbaiki konsep-konsep dan teori-teori klasik tersebut untuk optimalisasi pelayanan publik. Gagasan David Osborne dan Ted Gaebler tentang *Reinventing Government* tertuang dalam karyanya yang berjudul *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector* yang dipublikasikan pada tahun 1992 dan *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, buku terakhir ini ditulis oleh David Osborne dan Peter Plastrik yang dipublikasikan pada tahun 1997. Gagasan ini muncul sebagai respon atas buruknya pelayanan publik yang terjadi di pemerintahan Amerika sehingga timbul krisis kepercayaan terhadap pemerintah. Gagasan-gagasan Osborne dan Gaebler tentang *Reinventing Government* mencakup 10 prinsip untuk mewirauahakan birokrasi. Adapun 10 prinsip tersebut adalah:

Pertama, pemerintahan katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh. Artinya, jika pemerintahan diibaratkan sebagai perahu,

maka peran pemerintah seharusnya sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu, bukannya sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak. Pemerintah entrepreneurial seharusnya lebih berkonsentrasi pada pembuatan kebijakan-kebijakan strategis (mengarahkan) daripada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat teknis pelayanan (mengayuh). Cara ini membiarkan pemerintah beroperasi sebagai seorang pembeli yang terampil, mendongkrak berbagai produsen dengan cara yang dapat mencapai sasaran kebijakannya. Wakil-wakil pemerintah tetap sebagai produsen jasa dalam banyak hal, meskipun mereka sering harus bersaing dengan produsen swasta untuk memperoleh hak istimewa. Tetapi para produsen jasa publik ini terpisah dari organisasi manajemen yang menentukan kebijakan. Upaya mengarahkan membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Upaya mengayuh membutuhkan orang yang secara- sungguh-sungguh memfokuskan pada satu misi dan melakukannya dengan baik. *Kedua*, pemerintahan milik rakyat: memberi wewenang ketimbang melayani. Artinya, birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus diganti dengan menumbuhkan inisiatif dari mereka sendiri. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat. Ketika pemerintah mendorong kepemilikan dan kontrol ke dalam masyarakat, tanggung jawabnya belum berakhir. Pemerintah mungkin tidak lagi memproduksi jasa, tetapi masih bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan-kebutuhan telah terpenuhi.

Ketiga, pemerintahan yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Artinya, berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan pegawai pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah (organisasi publik), hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif. Di antara keuntungan paling nyata dari kompetisi adalah efisiensi yang lebih besar sehingga mendatangkan lebih banyak uang, kompetisi memaksa monopoli pemerintah (atau swasta) untuk merespon segala kebutuhan pelanggannya, kompetisi menghargai inovasi, dan kompetisi membangkitkan rasa harga diri dan semangat juang pegawai negeri.

Keempat,

pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Artinya, pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut. Di antara keunggulan pemerintah yang digerakkan oleh misi adalah lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat yang tinggi ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.

Kelima, pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. Artinya, bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (*income*), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (*outcome*), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas. Karena tidak mengukur hasil, pemerintahan-pemerintahan yang birokratis jarang sekali mencapai keberhasilan. Mereka lebih banyak mengeluarkan untuk sekolah negeri, namun nilai tes dan angka putus sekolah nyaris tidak berubah. Mereka mengeluarkan lebih banyak untuk polisi dan penjara, namun angka kejahatan terus meningkat.

Keenam, pemerintahan berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi. Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis dimana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (*customer*), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain. Tradisi pejabat birokrasi selama ini seringkali berlaku kasar dan angkuh ketika melayani warga masyarakat yang datang ke instansinya. Tradisi ini harus diubah dengan menghargai mereka sebagai warga negara yang berdaulat dan harus diperlakukan dengan baik dan wajar. Di antara keunggulan sistem berorientasi pada pelanggan adalah memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya, mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa, merangsang lebih banyak inovasi, memberi kesempatan kepada warga untuk memilih di antara berbagai macam pelayanan, tidak boros karena pasokan disesuaikan dengan

permintaan, mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen, dan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Ketujuh, pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. Artinya, sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut. Dengan melembagakan konsep profit dalam dunia publik, sebagai contoh menetapkan biaya untuk *public service* dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit.

Kedelapan, pemerintahan antisipatif: mencegah daripada mengobati. Artinya, pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah. Misalnya, untuk menghadapi sakit, mereka mendanai perawatan kesehatan. Untuk menghadapi kejahatan, mereka mendanai lebih banyak polisi. Untuk memerangi kebakaran, mereka membeli lebih banyak truk pemadam kebakaran. Pola pemerintahan semacam ini harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. Misalnya, membangun sistem air dan pembuangan air kotor, untuk mencegah penyakit; dan membuat peraturan bangunan, untuk mencegah kebakaran. Pola pencegahan (preventif) harus dikedepankan dari pada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah (masih berorientasi pada pengobatan) maka pemerintah akan kehilangan kapasitasnya untuk memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul.

Kesembilan, pemerintahan desentralisasi: dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja.

Artinya, pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang di abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa, maka pemerintahan desentralisasi yang paling diperlukan. Tak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Beban keputusan harus dibagi kepada lebih banyak orang, yang memungkinkan keputusan dibuat "ke bawah" atau pada "pinggiran" ketimbang mengonsentrasikannya pada pusat atau level atas. Kerjasama antara sektor pemerintah, sektor bisnis dan sektor *civil society* perlu digalakkan untuk membentuk tim kerja dalam pelayanan publik. Dan prinsip yang *kese sepuluh* adalah pemerintahan berorientasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar. Artinya, daripada beroperasi sebagai pemasok barang atau jasa tertentu, pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal pada pasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Pemerintahan *entrepreneur* merespon perubahan lingkungan bukan dengan pendekatan tradisional lagi, seperti berusaha mengontrol lingkungan, tetapi lebih kepada strategi yang inovatif untuk membentuk lingkungan yang memungkinkan kekuatan pasar berlaku. Pasar diluar kontrol dari hanya institusi politik, sehingga strategi yang digunakan adalah membentuk lingkungan sehingga pasar dapat beroperasi dengan efisien dan menjamin kualitas hidup dan kesempatan ekonomi yang sama.

Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seharusnya dijalankan oleh pemerintah sekaligus dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang

smaller (kecil, efisien), *faster* (kinerjanya cepat, efektif), *cheaper* (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel.

F. Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik

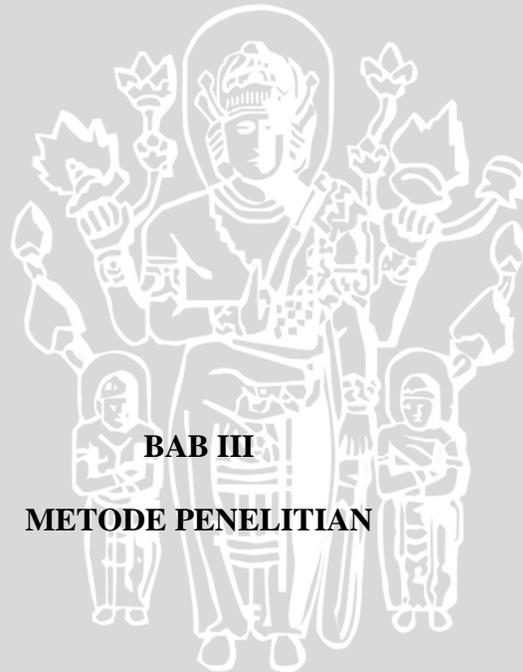
Dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: *Pertama*, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); *Kedua*, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Irfan Islamy (1999:20) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan

4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada saat dalam melakukan penelitian ilmiah diperlukan metode yang dipakai agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan tepat. Metode penelitian adalah “cara-cara berpikir dan berbuat yang dipersiapkan dengan sebaik-baiknya untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian.” (Kartono, 1996:20). Dari definisi tersebut, dapat diketahui metode penelitian merupakan hal penting dalam menentukan ketepatan dan kebenaran data yang akan dikumpulkan, disamping sangat menentukan tercapai tidaknya tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang istilah lainnya penelitian naturalistik atau alamiah. Kirk dan Miller dalam Moleong (2008:4) berpendapat, “Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.”

Penggunaan metode ini dengan alasan penelitian ini ingin mendeskripsikan dan menganalisis tentang kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sejauh mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat di bidang Administrasi kependudukan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yakni memaparkan situasi atau peristiwa penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2007: 24). Disamping itu penelitian deskriptif tidak hanya terbatas pada pengumpulan dan penjelasan data saja, tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikannya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang dijadikan pusat penelitian terhadap masalah yang berkaitan dengan apa yang diteliti. Maksud ditetapkannya fokus penelitian menurut Moleong (2008:94) adalah:

- a. Fokus dapat membatasi studi. Jadi, dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Misalnya jika kita membatasi diri pada upaya menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak akan kita manfaatkan lagi. Jadi peneliti tidak perlu kesana kemari untuk mencari subjek penelitian, sudah sendiri sudah dibatasi oleh fokusnya.

- b. Penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang diperoleh dilapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan dan data mana pula, yang walaupun mungkin menarik, karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang.

Maka disini yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat, antara lain:
 - a. Upaya dalam peningkatan kemampuan pegawai .
 - b. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat.
 - c. Prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dari optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam melayani pembuatan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
 - a. Faktor internal
 - b. Faktor eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dalam hal ini adalah tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Kabupaten Malang. Adapun alasan

peneliti memilih lokasi tersebut karena sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Malang, dalam proses pelayanan publik diharapkan lebih demokratisasi dan pengimplementasian sistem pembangunan secara partisipatif, menuju ke arah yang telah diharapkan masyarakat dalam mewujudkan tujuan pembangunan kabupaten Malang, Pemerintah Kabupaten Malang membangun fasilitas/media untuk mewujudkan tujuan pembangunan yang partisipatif dalam hal pelayanan publik. Selain itu, lokasi yang dipilih sesuai dengan substansi penelitian dan mampu memberi *entry* berupa proses, program, struktur, interaksi dan sebagainya yang sesuai dengan kebutuhan deskriptif yang mendalam sehingga memberikan kemudahan pada peneliti dalam penelitian.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun situs penelitian ini adalah pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Alasan peneliti memilih situs adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang merupakan instansi yang mempunyai kewenangan dalam hal administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

D. Sumber Data

Sesuai dengan jenisnya, data yang diperoleh dapat digolongkan menjadi :

a. Data Primer.

Adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya, kemudian diamati dan dicatat atau data yang didapat sendiri dari lapangan secara langsung. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan orang-orang yang terlibat, diantaranya:

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Masyarakat Kabupaten Malang yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

b. Data Sekunder.

Adalah data yang bukan didapat sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dokumen-dokumen, laporan-laporan ataupun catatan-catatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yakni dokumen-dokumen, arsip-arsip, data-data statistik, laporan-laporan tri wulan, atau catatan-catatan.

Dalam penelitian ini data yang berhasil dikumpulkan baik dari data primer maupun sekunder akan diperlakukan melalui tahapan identifikasi dan memilih data mana yang diambil dan mana yang dibuang, mengelompokkan sesuai dengan fokus penelitian, mengklasifikasikan untuk mempermudah penganalisisan selanjutnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data di lapangan yang relevan dengan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara.

Peneliti mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang untuk memperoleh keterangan atau informasi lisan secara bebas dan mendalam. Keuntungan wawancara ini adalah untuk mengetahui apa yang tersembunyi dalam diri subjek penelitian dan hal-hal yang bersifat lintas waktu yang berkaitan dengan masa lalu, sekarang dan akan datang.

2. Observasi.

Peneliti mengadakan pengamatan atas gejala-gejala tertentu baik secara langsung dengan melihat kejadian itu sendiri atau secara tidak langsung dengan menggunakan pengamatan dan pendapat orang lain dilokasi atau lapangan.

3. Dokumentasi.

Cara ini dilakukan dengan mengamati, mencatat serta mempelajari catatan-catatan dan dokumen dalam berbagai bentuk yang isinya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Kesemuanya itu ditujukan untuk mendapatkan data sekunder yang berguna dalam analisis data, dimana disadari bahwa tidak semua data yang diperlukan terdapat dilapangan namun harus mencarinya terlebih dahulu dari dokumen yang tersimpan dalam tata kearsipan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dokumentasi ini bersifat melengkapi data dari lapangan sekaligus merupakan telaah terhadap kejadian sebelumnya termasuk laporan dan sebagainya.

F. Keabsahan Data

Agar suatu penelitian dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya diperlukan pengecekan keabsahan temuan atau keabsahan data. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk keabsahan data, yaitu:

1) Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.

2) Ketergantungan (*Dependability*)

Merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan

pengulangan suatu kondisi yang sama dan hasilnya sama pula, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai.

3) Kepastian (*Comfirmability*)

Berasal dari konsep objektivitas menurut nonkualitatif. Nonkualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Kepastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dan dipilih oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah.

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra dalam melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi dilapangan.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), alat pencatatan (tulis menulis), dan sebagainya.
3. Alat pendokumentasian, digunakan untuk mendokumentasikan dan mencatat berbagai informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti.

H. Analisis Data

Proses penganalisisan data merupakan kegiatan yang amat penting dalam suatu metode penelitian, karena dengan analisis data dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Arifin (1994:77) mendefinisikan bahwa, “Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan tersebut agar dapat dipresentasikan semuanya kepada orang lain.” Sedangkan menurut Singarimbun (1989:263) bahwa, “analisis

data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.” Menurut Miles dan Huberman (1992:124) analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing* atau *verification*.

Penjelasannya adalah :

1. Data *reduction* adalah proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah (*raw method*) yang terdapat dalam buku catatan lapangan. Data *reduction* berlangsung terus menerus dalam keseluruhan perjalanan proyek penelitian. Tujuannya adalah untuk mempertajam, menetapkan fokus dan mengorganisasikan data sedemikian rupa, hingga kesimpulan akhir dapat ditarik atau diverifikasi.
2. Data *display* adalah susunan informasi yang teroganisir yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan memeriksa data *display* akan memudahkan memahami apa yang sedang terjadi dan harus melakukan apa (analisis lebih lanjut atau tindakan)
3. *Conclusion drawing*, akhir dari kegiatan analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir baru ditarik setelah tidak ditemukan informasi lagi mengenai kasus yang diteliti, kemudian kesimpulan yang telah ditarik akan diverifikasi baik dengan kerangka fikir peneliti maupun dengan kolega peneliti. Dalam artian makna yang muncul dari data yang telah diuji dengan berbagai cara hingga diperoleh validitas dan akuratisasinya.

Jadi analisis data adalah merupakan proses kegiatan penganalisisan dari data-data yang telah dikumpulkan yang selanjutnya diuraikan, diinterpretasikan dan diverifikasikan untuk menarik kesimpulan sehingga akan memperoleh makna dan hasil sebagaimana mestinya.

Sesuai dengan tujuan penelitian, analisis terhadap data-data ialah ketika peneliti berada dilapangan (bersamaan dengan pengumpulan data) sampai dengan pembuatan laporan penelitian,

karena penelitian kualitatif adalah berbentuk siklus, yaitu setiap informasi baru harus diikuti perkembangannya sebagai data terbaru untuk membuktikan kebenaran suatu fenomena dilapangan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, karena sifatnya memberikan penjelasan tentang peran yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan Administrasi Kependudukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibu kotanya saat ini berada di Kota Malang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2008, Kota Kepanjen ditetapkan sebagai ibu kota Kabupaten Malang yang baru. Kota Kepanjen saat ini sedang berbenah diri agar nantinya layak sebagai ibu kota kabupaten. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Jombang, Kabupaten Mojokerto, Kota Batu, dan Kabupaten Pasuruan di utara, Kabupaten Lumajang di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri di barat. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan yang berhawa sejuk, Malang dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Jawa Timur.

Kabupaten Malang di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Mojokerto, timur berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang, barat berbatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri dan selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia. Dengan kondisi di atas, maka Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi. Sebagian besar wilayahnya berupa pegunungan. Bagian barat dan barat laut berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Arjuno (3.339 m) dan Gunung Kawi (2.651 m).

Di pegunungan ini terdapat mata air Sungai Brantas, sungai terpanjang di Jawa Timur. Bagian timur merupakan kompleks Pegunungan Bromo-Tengger-Semeru, dengan puncaknya Gunung Bromo (2.392 m) dan Gunung Semeru (3.676 m). Gunung Semeru adalah gunung tertinggi di Pulau Jawa. Kota Malang sendiri berada di cekungan antara kedua wilayah pegunungan tersebut. Bagian selatan berupa pegunungan dan dataran bergelombang. Dataran rendah di pesisir selatan cukup sempit dan sebagian besar pantainya berbukit.

Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk. Daerah utara dan timur banyak digunakan untuk perkebunan apel. Daerah pegunungan di barat banyak ditanami sayuran dan menjadi salah satu penghasil sayuran utama di Jawa Timur. Daerah selatan banyak digunakan ditanami tebu dan hortikultura, seperti salak dan semangka. Selain perkebunan teh, Kabupaten Malang juga berpotensi untuk perkebunan kopi, dan coklat (daerah pegunungan Kecamatan Tirtoyudo). Hutan jati banyak terdapat di bagian selatan yang merupakan daerah pegunungan kapur.

Kabupaten Malang terdiri atas 33 kecamatan, yang dibagi lagi menjadi sejumlah desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan di Kecamatan Kepanjen dengan jumlah penduduk 2.920.500 yang menjadi daerah tingkat II yang jumlah penduduk terbanyak ke dua di Jawa Timur setelah

Kotamadya Surabaya. Berikut ini merupakan rincian jumlah penduduk Kabupaten Malang di 33

Kecamatan:

Tabel 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Per 31 Desember 2011

NO	Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)
1	Donomulyo	81274
2	Pagak	55627
3	Bantur	78808
4	Sumbermanjingwetan	115792
5	Dampit	148897
6	Ampelgading	62463
7	Poncokusumo	111181
8	Wajak	99361
9	Turen	133161
10	Gondanglegi	115582
11	Kalipare	77975
12	Sumberpucung	71209
13	Kepanjen	124499
14	Bululawang	76404
15	Tajinan	58920
16	Tumpang	73898
17	Jabung	63349
18	Pakis	151632
19	Pakisaji	94754
20	Ngajum	56939
21	Wagir	98652
22	Dau	73068

23	Karangploso	85682
24	Singosari	184383
25	Lawang	123182
26	Pujon	65709
27	Ngantang	67915
28	Kasembon	32831
29	Gedangan	65095
30	Tirtoyudo	76253
31	Kremengan	49228
32	Wonosari	54652
33	Pagelaran	92125
Jumlah total		2920500

Sumber: Dispendukcapil Kab. Malang

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 kemudian Undang-Undang No.32 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah adalah merupakan landasan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan Umum, Perencanaan, Pembangunan dan Peningkatan termasuk di dalamnya adalah penataan administrasi kependudukan di Pemerintahan Kabupaten Malang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang dibentuk berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2008 tentang urusan Pemerintahan Kabupaten Malang dan Perda Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Malang. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang terletak di Jalan Panji no 119, Kepanjen, Kabupaten Malang.

Jumlah penduduk Kabupaten Malang adalah 2.920.500 Jiwa yang semuanya pasti mengalami peristiwa penting kependudukan dan menjadi objek pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang yang mempunyai staf pelayanan sejumlah 21 orang. Sedangkan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari rata-rata jumlah pemohon pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berjumlah 1.000 pemohon, sehingga rasio pelayanan adalah 1 pegawai berbanding 48 pemohon.

2.1. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Perda Nomor 08 Tahun 2008 yang susunan organisasi dan tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Malang dan Peraturan Bupati Malang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas Daerah Kabupaten Malang.

a. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil;

- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan;
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah;
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya;
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan;
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan;
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pedaftaraan Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan;
- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan;

- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.

2.2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi merupakan impian atau gambaran menantang masa depan yang ingin diwujudkan, dibangun sesuai cita-cita dan digali dan nilai-nilai luhur. Dengan visi misi yang tepat mampu menjadi akselerator kegiatan di lingkungan organisasi dalam menyatukan berbagai gagasan strategi yang selanjutnya dituangkan menjadi kebijakan maupun program.

Penetapan visi organisasi menjadi hal penting sebagai sumber inspirasi dan motivator bagi pihak-pihak terlibat dan berkompeten untuk memastikan arah, membangkitkan semangat, dan harapan serta manumbuhkan kreatifitas bagi setiap aparat supaya mempunyai kinerja yang lebih baik untuk mewujudkan tahapan kondisi masa depan yang ingin dicapai. Dengan memperhatikan potensi dan sumberdaya yang dimiliki, maka visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang adalah:

“Terwujudnya Pelayanan yang Profesional dalam Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil Tahun 2015”

Yang dimaksud dengan tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah suatu keadaan yang serba teratur, terencana, sistematis, bahwa seluruh penduduk di Malang terdaftar dengan pasti, jelas, dan mempunyai identitas, baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kepala Keluarga (KK).

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Untuk menjawab bagaimana visi tersebut dapat dicapai maka ditetapkan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang yang merupakan unsur paling fundamental dari visi yang telah ditetapkan untuk menjembatani kondisi saat ini untuk menuju kondisi masa depan yang harus dicapai melalui suatu tindakan. Misi merupakan tuntutan dalam pengambilan keputusan sehingga harus diketahui dan dipahami semua pihak yang berkepentingan untuk lebih mempercepat dan mempermudah proses pencapaiannya.

Organisasi yang digerakkan oleh misi akan berjalan lebih efisien, efektif, inovatif, fleksibel, dan menumbuhkan semangat yang lebih tinggi. Dengan memperhatikan masukan dari berbagai pihak maka misi. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara profesional dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi.
3. Menyediakan data dan dokumen kependudukan secara akurat dan valid dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Semuanya itu diharapkan dapat tertangani dengan tertib serta tingkat akurasi data yang meyakinkan karena sudah tersedianya database kependudukan secara lengkap, maksudnya bahwa database kependudukan merupakan data dasar yang lengkap, akurat dan memuat rincian data prseorangan penduduk seluruh Kabupaten Malang. Dengan database yang sudah dimiliki dapat dihasilkan identitas seseorang baik itu akta kelahiran, Nomor Induk Keluarga (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan sebagainya.

2.3. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang, terdiri dari :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

2. Sekretariat

Melaksanakan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pengelolaan urusan kepegawaian, urusan umum yang meliputi kegiatan surat menyurat, pengadaan, perlengkapan, rumah tangga, humas, dan urusan keuangan serta melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan kesekretariatan.
- b. Pengelolaan urusan administrasi kepegawaian, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai.

- c. Pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolanan dan hubungan masyarakat.
- d. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah.
- e. Penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan dan penggandaan, kearsipan, perlengkapan, rumah tangga, dan kehumasan.
- f. Pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan kantor

3. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam Sistem Administrasi Kependudukan meliputi ; pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk serta fasilitasi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Bidang Pendaftaran penduduk mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam system administrasi kependudukan;
- b. Penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- d. Koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

- e. Konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
 - f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
 - g. Pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan/NIK;
 - h. Pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - i. Perpindahan penduduk dalam daerah / luar daerah, antar provinsi dan antar negara;
 - j. Pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
 - k. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
4. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan, pengakuan, pegesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen catatan sipil dan melakukan penyelenggaraan, pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan - perubahan karena peraturan perundang - undangan serta membantu masyarakat dalam pemahaman dan penyelesaian akta - akta catatan sipil melalui pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat serta melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian, baik baru lahir maupun terlambat pelaporannya.
- b. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, baik yang baru maupun terlambat pelaporannya.

- c. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta perceraian.
- d. Pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengangkatan anak baik yang baru maupun terlambat pelaporannya.
- e. Pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran dan kematian, akta perkawinan dan perceraian, akta Pengakuan dan pengesahan anak.
- f. Pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta - akta catatan sipil (Nama, Status dan Perubahan karena peraturan dan perundang-undangan).

5. Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi: fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk pelaksanaan Sistem informasi Administrasi Kependudukan /SIAK, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk serta melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bidang Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi Kependudukan;

- b. Penyusunan program, penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan pemeliharaan data penduduk;
 - c. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - d. Koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - e. Konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - f. Pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
 - g. Pembangunan dan pemutakhiran *database*;
 - h. Penyajian dan desiminasi informasi;
 - i. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - j. Pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan.
6. Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan

Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan mempunyai tugas: Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengembangan dan pengkajian kependudukan meliputi; penyerasian dan harmonis kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, pengendalian kuantitas / kualitas penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan terhadap khalayak sasaran, penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik serta melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang dan tugasnya.

Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
- b. Penyusunan program, penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pengembangan dan pengkajian kependudukan dan pengelolaannya;
- c. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
- d. Koordinasi penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
- e. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, dan konsultasi pelaksanaan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
- f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan

2.4. Kepegawaian

Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 35 orang dengan rincian sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Pangkat/Golongan:
 1. Golongan IV/c : 1 orang
 2. Golongan IV/b : 1 orang
 3. Golongan IV/a : 3 orang
 4. Golongan III/d : 8 orang
 5. Golongan III/c : 4 orang
 6. Golongan III/b : 8 orang

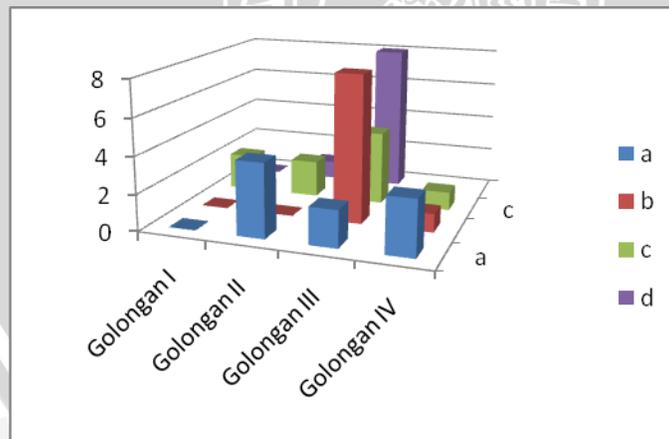
- 7. Golongan III/a : 2 orang
- 8. Golongan II/d : 1 orang
- 9. Golongan II/c : 2 orang
- 10. Golongan II/a : 4 orang
- 11. Golongan I/c : 2 orang

Tabel 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Pangkat

NO	GOLONGAN	PANGKAT				
		a	b	c	d	e
1	I			2		
2	II	4	2	1		
3	III	2	8	4	8	
4	IV	3	1	1		

Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

Grafik 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Pangkat



Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

b. Berdasarkan Pendidikan

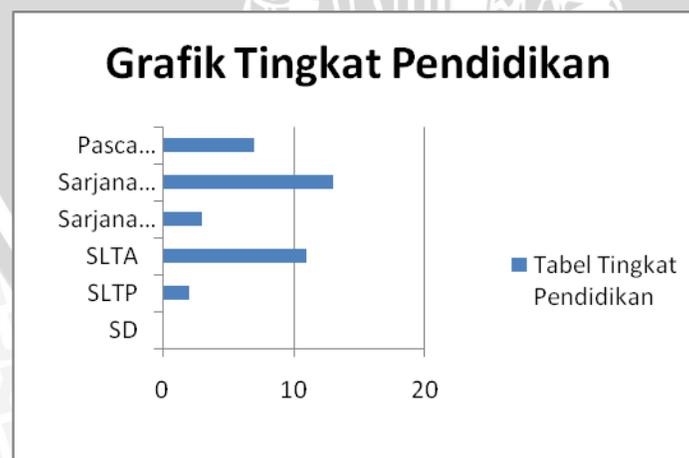
1. Pasca Sarjana (S2) : 7 orang
2. Sarjana (S1) : 13 orang
3. Sarjana Muda : 3 orang
4. SLTA : 11 orang
5. SLTP : 2 orang
6. SD : - orang

Tabel 4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	7
2	Sarjana (S1)	13
3	Sarjana Muda	3
4	SLTA	11
5	SLTP	2
6	SD	0

Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

Grafik 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan



Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

c. Berdasarkan Jabatan:

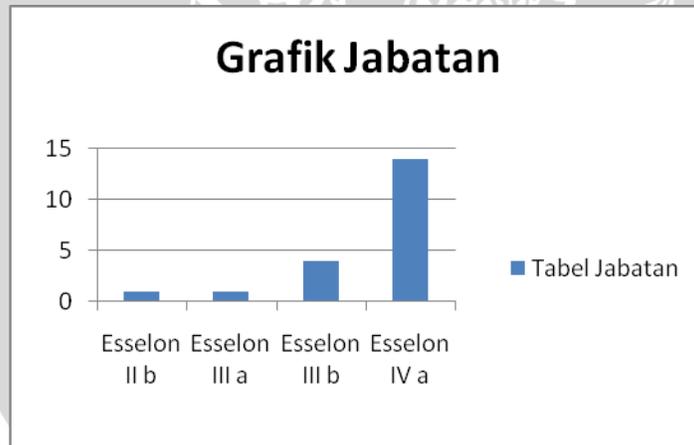
1. Esselon II b : 1 orang
2. Esselon III a : 1 orang
3. Esselon III b : 3 orang
4. Esselon IV a : 11 orang

Tabel 5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah
1	Esselon II b	1
2	Esselon III a	1
3	Esselon III b	4
4	Esselon IV a	14

Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

Grafik 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan



Sumber: Renstra Dispendukcapil 2011-1015

Jumlah pegawai terbanyak dilihat dari jabatannya adalah Esselon IVa sebanyak 14 pegawai, jika dilihat dari golongan yang terbanyak adalah golongan IIIb dan IIIc sebanyak 8

pegawai, dilihat dari latar belakang pendidikan yang terbanyak adalah sarjana (S1) sebanyak 13 pegawai.

B. Penyajian Data Fokus

1. Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Malang Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

1.1 Upaya Dalam Peningkatan Kemampuan Pegawai

Pengoptimalan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Malang sangat diperlukan dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai insan yang melayani dengan sepenuh hati serta mencurahkan segenap kemampuannya, maka beberapa hal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Malang adalah bagaimana membentuk para pegawainya secara cakap, tangkas dan terampil sehingga dapat melaksanakan tugas dengan sempurna. Upaya-upaya yang dilakukan DISPENDUKCAPIL antara lain:

a. Pelatihan teknis pada pengelola operator

Untuk pengoptimalan pada operasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi maka dibutuhkan personal yang cakap dan mampu mengoperasikannya secara benar dan tepat. Banyaknya perangkat penunjang pelayanan yakni berbentuk komputer dengan sekian banyak *budget* yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah, barang tentu ini sebagai daripada upaya untuk mendukung pelayanan yang optimum. Perkembangan teknologi yang sebelumnya berbasis teknologi yang masih rumit dan banyak waktu yang digunakan untuk mengoperasikannya.

Dengan adanya perkembangan ini, jangan sampai komputer sebagai alat untuk mempercepat tugas dan fungsi pelayanan hanya sekedar pengganti mesin ketik saja. Fasilitas *hardware* dan *software* yang pintar harus dioptimalkan fungsinya.

Pelatihan yang telah dilaksanakan guna menunjang kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat cukup memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat serta keluarga besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri. Hal ini sesuai dengan salah satu tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan sebagian tugas dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi: fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data, penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk pelaksanaan Sistem informasi Administrasi Kependudukan/SIAK, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Drs. Shirath Aziez, M.Si selaku Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Kependudukan yang ditemui di ruang kerjanya. Dalam wawancara tersebut beliau mengatakan:

”program peningkatan mutu dan kualitas pegawai khususnya mengenai pelatihan teknis yang telah ditelurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sangat membantu sekali, ini sangat terasa sekali sebelum dan sesudah pegawai kami dididik dalam hal pendidikan atau pelatihan teknis pengelola operator.” (wawancara pada 8 April 2012 di ruang kerja).

Pada kesempatan lain peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang pegawai di ruang kerjanya tentang pelatihan teknis pada pengelola operator. Drs. Mardiyanto selaku Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Malang mengatakan:

”pengoptimalan kinerja pegawai adalah yang menjadi pokok, boleh dikatakan menjadi tulang punggung kinerja pelayanan yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Malang. Tanpa adanya kinerja yang baik khususnya yang mengacu pada pengoperasian secara teknis perangkat pelayanan yang ada, segala kelengkapan semisal teknologi informasi komunikasi yang berkenaan dengan SIAK yang merupakan bentuk komunikasi/sosialisasi pelayanan antara pemerintah dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Malang dengan masyarakat via internet tidak akan berjalan secara maksimal.” (wawancara pada 9 April 2012 di ruang kerja).

Pada sisi lain pegawai yang telah mengikuti pelatihan tersebut juga merasakan perbedaan sebelum dan sesudah diadakannya pelatihan. Pekerjaan yang ditugaskan kepadanya bisa lebih tepat waktu dibandingkan sebelum pelatihan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan bapak Vedo Yohandy selaku Staf Dispendukcapil Kabupaten Malang, beliau mengatakan:

”Sangat bagus mas, program pelatihan ini. Kita dapat banyak pengalaman dan bisa meningkatkan kemampuan. Dalam melaksanakan tugas pelayanan bisa lebih cepat dan mudah. Hal ini didukung dengan fasilitas yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Malang sendiri. Sayang juga jika banyaknya fasilitas tidak diimbangi dengan pemanfaatan yang maksimal.” (wawancara pada 9 April 2012 di ruang kerja.)

Selanjutnya dalam wawancara dengan bapak Arga Kuncara, Amd.Kom selaku Staf Dispendukcapil Kabupaten Malang menegaskan:

”pelatihan teknis ini mutlak harus dilakukan terus menerus guna meningkatkan kemampuan pegawai. Perkembangan pelayanan dari hari ke hari banyak tantangan yang dihadapi, tuntutan peningkatan kualitas dengan ketentuan standarasi pelayanan merupakan sebuah alat picu untuk menuju pelayanan yang lebih baik. Semoga saja mas, ini semua dapat berjalan secara konsisten.” (wawancara pada 9 April 2012 di ruang kerja)

Masyarakat sebagai pihak yang mengetahui dan merasakan langsung pelayanan dari Dispendukcapil Kabupaten Malang mempunyai pendapat bahwa pelayanan yang diberikan dari tahun sebelumnya mengalami peningkatan. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan yakni dengan Ibu Sukesih, beliau waktu diwawancarai mengatakan:

”pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Malang semakin baik dek, dulu lama dan cukup ribet. Ya,. Baiklah kalau semua kantor pemerintahan bisa melakukan hal serupa. Orang kecil seperti saya ini janganlah dibuat menunggu terlalu lama, banyak pekerjaan

yang saya tinggal untuk mengurus di sini. Masak, Jauh-jauh ke Kapanjen harus balik lagi besoknya.” (wawancara pada 9 April 2012 di ruang kerja)

Di tempat lain peneliti mewawancarai saudara Nugroho Adi, beliaunya mengutarakan pendapatnya tentang pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten:

”dengan adanya SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), kita dapat memperoleh informasi pengurusan administrasi kependudukan dengan mudah. Tinggal akses internet, kita dapat memperoleh informasi yang kita inginkan. Cepat dan mudah.” (wawancara pada 9 April 2012 di ruang kerja)

Sebagaimana prinsip pelayanan yang baik yakni berjuang dengan sepenuh hati untuk melayani warga masyarakat, mengutamakan kepentingan publik, tidak meperdulikan profit, serta tidak membeda-bedakan dalam melayani publik merupakan tonggak dasar Dispendukcapil untuk melayani masyarakat. Secara garis besar segala upaya telah dilakukan secara maksimum guna meningkatkan pelayanan.

b. Diklat Pimpinan

Masyarakat sering memandang bahwa kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan, dan di Indonesia pendidikan merupakan salah satu faktor yang harus didukung karena kemajuan suatu bangsa tidak lepas dari kemajuan pendidikannya. Mutu pendidikan akan tercapai apabila komponen yang terdapat dalam meningkatkan mutu pendidikan memenuhi syarat tertentu. Komponen yang berperan dalam peningkatan mutu pendidikan salah satunya adalah pimpinan yang bermutu yaitu yang mampu menjawab tantangan-tantangan dengan cepat dan bertanggung jawab. Pimpinan mempunyai peran yang sangat strategis yang profesional akan melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga menghasilkan kepemimpinan yang lebih bermutu.

Sebagaimana tugas pokok dan fungsinya pemimpin Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang adalah merumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan.

Diklat pimpinan adalah mutlak diberikan kepada pimpinan Dinas yang akan memimpin sebuah institusi pemerintahan, yang mana Dinas merupakan kepanjangan tangan pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Malang melaksanakan diklat pimpinan guna meningkatkan kinerja pimpinan Dinas dalam hal ini salah satunya pimpinan Dinas Dispendukcapil untuk meningkatkan produktifitas melalui pelatihan pimpinan guna dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Penyediaan Sarana dan Prasarana Penunjang dalam Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat

Sarana dan Prasarana yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang adalah:

- a. Gedung
- b. Peralatan dan Mesin terdiri dari:

Tabel 6. Sarana dan Prasarana

no	Uraian	Jumlah keadaan sekarang			satuan
		baik	Rusak		
			berat	Sedang	
1	Kendaraan bermotor				
	-roda 2	5	-	-	Unit
	-roda 4	2	-	-	Unit
2	Peralatan Kantor				
	- Mesin Ketik	-	5	-	Buah
	- White Board	2	-	-	Buah
	- Papan Data	2	-	-	Buah
	- Peta Wilayah	-	-	1	Buah
	- Jam Dinding	3	2	-	Buah

	- Printer	8	-	6	Buah
	- Komputer	9	4	1	Buah
	- UPS	4	4	5	Buah
	- Brankas	-	6	-	Buah
3	Mebelair				
	- Meja Komputer	-	7	-	Buah
	- Meja pimpinan	1	-	-	Buah
	- Meja kerja	51	-	-	Buah
	- Meja rapat	1	-	-	Buah
	- Meja lipat	-	-	11	Buah
	- Kursi kerja	53	-	-	Buah
	- Lemari besi	4	-	-	Buah
	- Lemari kayu	1	-	-	Buah
	- Lemari atlas	-	-	2	Buah
	- Lemari dinding	-	-	4	Buah
	- Lemari sorok	-	4	-	Buah
	- Kursi pimpinan	1	-	-	Buah

(Sumber: Renstra Dispendukcapil Kab. Malang 2011-2015)

Dalam hal pengoptimalan pelayanan sarana prasarana diatas memang belum mencukupi, dapat dilihat masih banyaknya alat-alat yang rusak, serta kurang dioptimalkannya sarana prasarana yang ada tersebut untuk menunjang pelayanan. Seperti jumlah komputer 15 unit namun yang layak dipakai hanya 9 unit sisanya rusak, maka diperlukan perbaikan serta penambahan unit komputer untuk menunjang produktivitas ditempat tersebut, karena di era modern ini hampir seluruhnya proses pelayanan administrasi kependudukan, untuk meng-entry data menggunakan komputer, serta *database* yang disimpan di komputer. Namun, penyimpanan dokumen tidak hanya dikomputer, terdapat pula dokumen-dokumen berupa formulir-formulir pengajuan layanan, maka dibutuhkan tempat menyimpan seperti lemari. Jika melihat tabel di atas jumlah lemari yang ada cuma 5 buah. Sementara itu, jumlah penduduk Kabupaten Malang kurang lebih 2,9 juta dan otomatis mereka mengajukan layanan administrasi kependudukan di DISPENDUCAPIL kabupaten Malang. Untuk itu meminimalisasi tercecernya dokumen-dokumen, diperlukan penambahan lemari-lemari untuk menyimpan arsip-arsip.

1.3 Prosedur Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

Prosedur pelayanan administrasi kependudukan memiliki berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu dinas kepada masyarakat, karena bisa dilihat apakah berbelit-belit atau tidak, serta mengedepankan aspek pelayanan prima atau tidak. Maka untuk melihat apakah DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang sudah melakukan optimalisasi pelayanan administrasi, bisa dilihat melalui upaya perubahan untuk melakukan perbaikan melalui prosedur pelayanan yaitu mengenai prosedur yang lama serta prosedur yang baru sebagai wujud optimalisasi pelayanan. Berikut ini prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang lama di Kabupaten Malang:

1. Penerbitan Kartu Keluarga

1. Pelayanan permohonan KK baru dilakukan sebagai berikut:

- a) Melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan, berupa:
 - 1) KK dan KTP lama;
 - 2) Penduduk menunjukkan fotokopi Buku Nikah /Kutipan Akta Kawin, bagi penduduk yang sudah menikah;
 - 3) Penduduk menunjukkan fotokopiKutipan Akta Kelahiran, bagi keluarga yang sudah punya anak;
 - 4) Penduduk mengisi Data Keluarga dan Biodata setiap Anggota Keluarga;
 - 5) Khusus bagi penduduk WNI yang baru pindah dan datang dari Luar Negeri membawa Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
- b) mencatat dalam BHPPK;
- c) menerbitkan KK sesuai system dan menyerahkan kepada penduduk.

2. Permohonan KK Baru bagi penduduk yang sudah Punya NIK

Jenis permohonan ini dimaksudkan bagi penduduk yang sudah terekam datanya pada Bank Data Penduduk Nasional, namun mengajukan KK baru karena :

- 1) membentuk rumah tangga baru
- 2) pindah tempat tinggal
- 3) KK hilang atau rusak
- 4) Adanya peristiwa penting atau kependudukan lainnya

Penerbitan KK bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan Kepada pejabat yang bersangkutan. Sedang bagi Orang Asing tinggal tetap pelayanan KK dilakukan di unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk di kabupaten/kota.

Pelayanan permohonan KK baru dilakukan petugas sebagai berikut

- a) melakukan verifikasi data validasi atas persyaratan, berupa :
 - (1) Bagi penduduk yang membentuk rumah tangga baru, menunjukkan:
 - a) fotokopiKK lama yang sudah ada NIK;
 - b) fotokopibuku nikah atau Kutipan Akta Kawin;
 - c) fotokopiKTP kepala keluarga yang sudah ada NIK
 - (2) Bagi penduduk yang pindah tempat tinggal, menunjukan :
 - a) fotokopiKK lama yang sudah ada NIK;
 - b) Surat Keterangan Pindah Datang
 - (3) Bagi penduduk yang KK hilang atau rusak, menunjukan :
 - (a) Dokumen penduduk dari salah satu anggota keluarga yang ada NIK;
 - (b) Surat Keterangan hilang dari kepolisian;
 - (c) Mencatat dalam BHPPK;

- (d) Menerbitkan KK sesuai sitem yang ada di tempat pelayanan dan menyerahkan Kepada penduduk.

2. Tatacara Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

1) Permohonan KTP baru

Penerbitan KTP bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan atau unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedang bagi Orang Asing Tetap pelayanan KK dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota. Pelayanan permohonan KTP dilakukan oleh petugas sebagai berikut:

a) Melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan, berupa:

- (1) FotokopiKK
- (2) KTP lama
- (3) FotokopiAkta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berumer 17 tahun tentang sudah kawin/pernah kawin;
- (4) FotokopiSurat Kenal Lahir/Akta Kelahiran
- (5) Fotokopisurat bukti atau keterangan peristiwa penting atau kependudukan yang dilami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data termasuk KTP
- (6) Fotokopidokumen imigrasi (Paspor, Izin Tinggal Tetap) bagi Orang Asing tinggal tetap.

b) Mencatat pada BHPPK

c) Merekam isian formulir Biodata Penduduk

- d) Bagi pemohon Perubahan Biodata Penduduk, dilakukan permutahiran data sesuai permohonan perubahan
- e) Menerbitkan dan menyerahkan KTP kepada penduduk yang bersangkutan

2) Permohonan Perpanjangan KTP

Penerbitan Perpanjangan KTP bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedangkan bagi penduduk orang asing tinggal tetap, pelayanan KTP dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota. Pelayanan permohonan KTP dilakukan sebagai berikut :

- a) melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan, berupa :
 - (1) KTP lama; dan
 - (2) KK yang dimiliki penduduk
- b) mencatat pada BHPPK
- c) menerbitkan dan menyerahkan KTP kepada penduduk yang bersangkutan.

3) Permohonan KTP Pengganti

Penerbitan KTP Pengganti bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedangkan bagi penduduk orang asing tinggal tetap, pelayanan KTP dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota. Berdasarkan permohonan KTP tersebut, maka petugas melakukan:

- a) Melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan, berupa :
 - (1) bagi pemohon KTP yang rusak, bukti KTP yang lama yang rusak;

- (2) bagi pemohon yang kehilangan KTP, Surat Keterangan Kehilangan KTP dari Kepolisian;
 - (3) menunjukkan KK
- b) Mencatat pada BHPPK;
 - c) menerbitkan dan menyerahkan KTP pengganti Kepada penduduk yang bersangkutan.

3. Tata cara Pendaftaran Pindah Datang Penduduk

Perpindahan yang dilayani dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanyalah pindah datang antara kabupaten dengan kabupaten atau kabupaten dengan kota, baik dalam satu provinsi ataupun antar provinsi. Prosedur pelayanannya adalah sebagai berikut:

a. Desa/Kelurahan asal

Berdasarkan laporan penduduk, desa/kelurahan asal melaksanakan pendaftaran sebagai berikut :

- (1) Melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan pindah berupa :
 - (a) surat pengantar dari RT/RW/Dusun/lingkungan
 - (b) KK dan KTP
- (2) Mencatat dalam BHPPK
- (3) Menerbitkan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPD WNI) dalam rangkap 5 (lima)
- (4) Menyerahkan SKPD WNI Kepada penduduk untuk dibawa ke kecamatan guna mendapatkan pengesahan
- (5) Mengarsipkan lembar 5 SKPD WNI setelah penduduk resmi pindah dan formulir diterima kembali dari daerah tujuan
- (6) Mencatat dalam Buku Induk Penduduk (BIP) dan Buku Mutasi Penduduk (BMP)

b. Kecamatan Asal

Berdasarkan laporan penduduk, kecamatan asal melaksanakan pendaftaran sebagai berikut

:

- (1) Melakukan verifikasi dan validasi atas berkas pindah
- (2) Mencatat dalam BHPPK
- (3) Menandatangani SKPD WNI serta menyerahkan kembali Kepada penduduk untuk dibawa ke daerah tujuan
- (4) Menerima kembali SKPD WNI lembar 4 dan 5 dari daerah tujuan, mengarsipkan lembar 4 dan mengirim lembar 5 ke desa/kelurahan asal

c. Desa/Kelurahan Tujuan

Berdasarkan laporan kedatangan penduduk, desa/kelurahan tujuan melakukan pendaftaran paling lama 30 hari kerja terhitung sejak diterbitkannya SKPD WNI dari daerah asal, pendaftaran dilaksanakan sebagai berikut :

- (1) Melakukan verifikasi dan validasi atas berkas pindah
- (2) Mencatat kedatangan dalam BHPPK
- (3) Melengkapi isian formulir dan menandatangani SKPD WNI
- (4) Menyerahkan SKPD WNI Kepada penduduk untuk diteruskan kepada kecamatan guna mendapatkan pengesahan
- (5) Mengarsipkan lembar 2 SKPD WNI yang diterima dari kecamatan tujuan
- (6) Mencatat dalam Buku Induk Penduduk (BIP)

d. Kecamatan Tujuan

Berdasarkan laporan penduduk, kecamatan tujuan melakukan pendaftaran sebagai berikut :

- (1) Mencatat dalam BHPPK
- (2) Menerima dan mengesahkan SKPD WNI yang dikirim dari desa/kelurahan
- (3) Menggunakan SKPD WNI lembar 3 untuk perekaman ke TPDK dan mengarsipkannya
- (4) Menyerahkan lembaran 1 kepala penduduk serta mengirim lembar 2 ke desa/kelurahan tujuan
- (5) Mengirim SKPD WNI lembar 4 dan 5 ke kecamatan asal.

4. Akta kelahiran

- Surat Keterangan Kelahiran dari : Dokter Asli / Bidan Asli / Dukun Asli yang disahkan kelurahan / Desa
- Surat Kelahiran Dari Desa atau Kelurahan Asli
- Fotokopi Surat Nikah / akta Perkawinan Orang Tua dengan memperlihatkan aslinya
- Fotokopi Kartu Keluarga dan KTP orang tuanya yang masih berlaku
- Bagi WNI Keturunan, melampirkan fotokopi dokumen dengan memperlihatkan aslinya, Bukti/ketetapan ganti nama (apabila sudah diganti)
- Bagi warga negara asing (WNA) agar melampirkan fotokopi dokumen orang tua dengan memperlihatkan aslinya, antara lain : Paspor, Dokumen Imigrasi, Surat tanda melapor diri (STMD) dari Polri
- Dua orang saksi yang memenuhi persyaratan
- Mengisi formulir permohonan
- Waktu Penyelesaian 5 hari kerja

5. Akta Perkawinan

Pemohon atau kuasanya hadir di badan Administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana untuk mengisi formulir yang disediakan dengan membawa persyaratan sbb:

➤ **Perkawinan Umum**

Persyaratan Untuk WNI :

- a. Fotokopi Akta Kelahiran,
- b. Surat bukti telah melaksanakan perkawinan secara agama yang dianut (Pemberkatan)
- c. Surat Baptis / surat Keterangan Agama,
- d. Surat Keterangan belum / pernah menikah dari desa / Kelurahan dilegalisir Camat setempat
- e. Akta Perceraian / Kematian, jika yang bersangkutan sudah pernah kawin,
- f. Fotokopi KTP calon kedua mempelai yang dilegalisir kepala desa atau kelurahan.
- g. Bagi Anggota TNI/POLRI harus ada surat ijin dari komandan
- h. Fotokopiakta kematian bagi salah satu atau kedua orang tua yang meninggal
- i. Menghadapkan 2 orang saksi yang sudah berumur 21 tahun dan melampirkan fotokopiKTP
- j. Pas foto berjajar 4x6 sebanyak 3 lembar (berwarna / bebas rapi)
- k. Mengisi formulir permohonan

➤ **Perkawinan Terlambat (Di lembaga Resmi);**

- ~ Adalah pencatatan perkawinan yang melebihi 1 bulan dari tanggal perkawinan agama yang dianut
- ~ Pengajuan persyaratan sama dengan persyaratan Perkawinan Umum,
- Spesifikasi produk yang diterima : Akta Perkawinan

- Waktu Penyelesaian 10 hari kerja.

6. Akta Perceraian

- a. Keputusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
 - b. Kutipan Akta Perkawinan yang bersangkutan
 - c. FotokopiKartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan dan dilegalisir
 - d. Pasphoto ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar
 - e. Bagi WNI keturunan agar melampirkan fotokopi dan memperlihatkan dokumen aslinya, antara lain :
 - Bukti / ketetapan ganti nama (Apabila sudah ganti nama)
 - f. Bagi Warga Negara Asing (WNA) melampirkan fotokopi dokumen dan memperlihatkan dokumen aslinya, antara lain :
 - ~ Paspor
 - ~ Dokumen Imigrasi
 - ~ Surat Tanda Melaporkan Diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI)
 - g. Mengisi formulir permohonan
- Waktu Penyelesaian 10 Hari Kerja

7. Akta Kematian

- a. Surat keterangan kematian dari rumah sakit, atau rumah bersalin, atau Pukesmas, atau visum dokter
- b. Surat keterangan kematian dari Kepala Desa / Kelurahan
- c. FotokopiKartu Keluarga dan Kartu tanda Penduduk yang bersangkutan dan dilegalisir.
- d. Akta Kelahiran yang bersangkutan

- e. Bagi WNI Keturunan agar melampirkan fotokopi dan memperlibatkan dokumen aslinya, Bukti? Ketetapan ganti nama (Apabila sudah ganti nama)
- f. Bagi WNA agar melampirkan fotokopidokumen dan memperlibatkan dokumen aslinya, antara lain ;
 - ~ Paspor
 - ~ Dokumen Imigrasi
 - ~ Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI)
- g. 2 orang saksi yang memenuhi persyaratan.
- h. Mengisi formulir permohonan

8. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak

- a. Akta Perkawinan orang tua
 - b. Kutipan Akta kelahiran anak-anak yang diakui dan disahkan.
 - c. Surat pengantar Kepala desa / kelurahan
 - d. FotokopiKartu dan Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan dan dilegalisir
 - e. Bagi WNI keturunan agar melampirkan fotokopidan memperlibatkan dokumen aslinya, antara lain : Bukti / Ketetapan ganti nama (Apabila sudah ganti nama)
 - f. Bagi WNA melampirkan fotokopidokumen aslinya, antara lain ;
 - ~ Paspor
 - ~ Dokumen Imigrasi
 - g. Surat Tanda Melapor diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia.
 - g. Mengisi formulir permohonan
- Waktu Penyelesaian :5 hari kerja

9. Pengangkatan/ Adopsi Anak

- a. Surat Pengantar Kepala Desa / Kelurahan
- b. Keputusan / penetapan pengadilan negeri tentang pengangkatan anak yang telah mempunyai kekuatan hukum
- c. Akta Kelahiran anak tersebut
- d. FotokopiKK dan KTP yang bersangkutan
- e. FotokopiAkta kelahiran dan akta Perkawinan / Akta nikah orang tua angkat dengan membawa aslinya
- f. Bagi WNA Keturunan Bukti / Ketetapan ganti nama (Apabila sudah ganti nama)
- g. Tambahan persyaratan untuk WNA :
 - ~ Fotokopidokumen Keimigrasian
 - ~ FotokopiPasport
 - ~ FotokopiSurat Tanda Melapor Diri dari Kepolisian
- h. Mengisi formulir permohonan
 - Waktu Penyelesaian : 5 hari kerja

10. Perubahan Status Kewarganegaraan

- a. Surat Pengantar Kepala Desa / Kelurahan
- b. Keputusan / Penetapan perubahan status kewarganegaraan dari pejabat / Pengadilan Negeri
- c. Akta Catatan sipil yang dimiliki
- d. FotokopiKK dan KTP yang bersangkutan dan dilegalisir
- e. Bagi perubahan dari WNA ke WNI dilengkapi dengan dokumen ;
 - ~ Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)
 - ~ Paspor
 - ~ Dokumen Imigrasi

~ Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI)

f. Mengisi formulir permohonan

➤ Waktu Penyelesaian : 5 hari kerja

11. Perubahan/Pembatalan Akta

a. Surat Pengantar Kepala Desa / Kelurahan

b. Keputusan / Penetapan perubahan / pembatalan akta dari Pengadilan Negeri

c. Fotokopi KK dan KTP yang bersangkutan dan dilegalisir

d. Bagi WNI Keturunan Bukti / Ketetapan ganti nama (Apabila sudah ganti nama)

e. Bagi WNA melampirkan fotokopidokumen orang tua dan memperlihatkan aslinya, antara

lain :

~ Paspor

~ Dokumen Imigrasi

~ Surat tanda melapor diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI).

f. Mengisi formulir permohonan

➤ Waktu Penyelesaiannya : 5 hari kerja

12. Duplikat/Salinan Akta

a. Fotokopi Kutipan akta yang hilang (Kalau ada)

b. Fotokopi KK dan KTP yang dilegalisir.

c. Bagi yang belum memiliki KTP dapat melampirkan fotokopi surat Tamat Belajar (STTB) atau Kartu Pelajar, atau Baptis dan lain sebagainya.

d. Bukti lapor kehilangan dari Kepolisian

e. Bagi WNI Keturunan, dilengkapi :

- ~ Surat Bukti Permohonan penerbitan Duplikat Kutipan / Salinan Akta Catatan Sipil (Apabila sudah ganti nama)
- f. Bagi WNA dilengkapi :
 - ~ Paspor
 - ~ Dokumen Imigrasi
 - ~ Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian Republik Indonesia
 - Waktu penyelesaiannya : 5 hari kerja

Demikian prosedur pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya (yang lama) di DISPENDUCAPIL Kabupaten Malang. Sementara itu, perlu juga penulis sajikan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini diterapkan di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang. Dalam hal ini penulis mengklasifikasikannya melalui waktu, biaya, serta prosedurnya itu sendiri.

a. Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan

Optimalisasi pelayanan salah satunya bisa di ukur melalui lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dalam setiap jenis pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan. Pelayanan yang diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang terdapat 14 jenis pelayanan, yang di antaranya adalah:

- 1) Akta Kelahiran, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak, Akta Ganti Nama, Akta Pengangkatan Anak, Akta Perubahan Status Kewarganegaraan, Pembatalan Akta, Duplikat Salinan Akta, 5 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

Hari pertama, berkas diterima diloket kemudian verifikasi berkas oleh petugas. Jika berkas lengkap, pemohon diberi tanda pengambilan yang kemudian pemohon menandatangani register akta. Hari kedua sampai hari ketiga (2 hari) adalah proses pencetakan kutipan akta oleh

operator. Hari keempat, berkas masuk ke proses pengecekan dan paraf Kasi & Kabid. Hari kelima, penandatanganan kutipan dan register akta oleh Kadin. Kemudian hari kelima, penyerahan kutipan kepada pemohon, pengambilan akta/kutipan melalui loket pengambilan.

2) Akta Perkawinan 10 hari kerja, dengan rincian sebagai berikut:

Hari pertama, berkas didaftarkan di loket, formulir dan berkas persyaratan diperiksa Petugas Loket, memberikan penomoran dan memberikan bukti pengambilan, dan pemohon membayar biaya administrasi. Hari kedua proses verifikasi, cetak kutipan dan register akta. Hari ketiga sampai hari kelima (3 hari) pengumuman perkawinan. Hari keenam, berkas, kutipan, disediakan di meja Kasi untuk dikoreksi ulang dan diparaf. Hari ketujuh, berkas disediakan di meja Kabid untuk diparaf. Hari kedelapan, penandatanganan kutipan oleh kepala dinas. Sisa dua hari kutipan akta sudah berada di loket pengambilan.

3) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Pelayanan Surat Keterangan Pindah 3 hari kerja, dengan rincian:

Hari pertama, validasi/pengecekan data SKP yang dikirim oleh Kecamatan, pemberian tanda pengambilan. Hari kedua, pengerjaan SKP/KTP oleh Operator. Pemberian Paraf serta penandatanganan atas nama Bupati Malang. Hari ketiga, penyerahan KTP/SKP kepada pemohon.

4) Pelayanan Kartu Keluarga 14 hari kerja, dengan rincian sebagai berikut:

Dalam proses optimalisasi pelayanan di tubuh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang tentu saja sudah dilakukan yaitu mulai dari langsung bersosialisasi dengan masyarakat agar masyarakat ikut serta berpartisipasi seperti yang diutarakan bapak Drs. Mardiyanto (Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Malang).

Pada tahap awal (hari pertama) pemohon meminta informasi blangko untuk penerbitan KK, kemudian mengisi formulir permohonan dan melengkapi berkas persyaratan. Formulir dan berkas persyaratan diperiksa keabsahannya dan ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan sekaligus di register. Formulir permohonan dan persyaratan diperiksa ulang dan diregister oleh petugas Kecamatan kemudian diterbitkan surat pengantar Kecamatan. Kemudian oleh petugas loket DISPENDUKCAPIL formulir permohonan dan berkas persyaratan diperiksa ulang dan langsung di register. Kemudian pemohon membayar di Kasir DISPENDUKCAPIL. Untuk hari kedua sampai hari kesebelas (10 hari) mencetak KK yang dilakukan oleh operator. Selanjutnya hari keduabelas, validasi/pengecekan akhir KK yang sudah jadi dengan pengajuan, yang kemudian persetujuan Kasi cetak KK. Untuk hari ketigabelas, pengesahan/penandatanganan dokumen KK oleh Kepala DISPENDUKCAPIL. Dan hari keempatbelas pengambilan melalui loket DISPENDUKCAPIL. Namun, pembuatan KK pernah terdapat ketidaktepatan waktu, sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Mardiyanto berikut ini:

”Pernah di 10 RT di sebuah desa di kabupaten malang dalam mengurus KK tidak jadi dalam jangka waktu 4 bulan hal ini membuat ada laporan di tingkat kelurahan dan kecamatan dan ketika ditindak lanjuti dengan bermusyawarah dengan perwakilan masyarakat dan dapat diketahui penyebabnya bahwa ada berkas yang tertinggal di tingkat kecamatan dan setelah itu kita proses dan hari itu juga KK yang di ajukan dari warga 10 RT tersebut dapat kami selesaikan” (Wawancara pada 8 April 2012 di ruang kerja).

Serta dalam waktu yang telah ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga melakukan survei mengenai indeks pelayanan mutu yang dilakukan oleh lembaga di luar instansi terkait sehingga para pegawai dan masyarakat tahu kekurangan serta bagaimana cara mengantisipasi dan memperbaikinya.

b. Biaya Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

Selain penentuan waktu untuk optimalisasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, perlu juga diperhatikan mengenai biaya dalam pelayanan administrasi pada dinas tersebut. Besaran biaya administrasi di DISPENDUKCAPIL dalam masing-masing jenis pelayanannya antara lain:

- a. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran, tidak dipungut biaya.
- b. Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan, biaya pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan sesuai Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010, DSP sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI sebesar Rp. 30.000,- sementara untuk WNA sebesar Rp. 150.000,-
- c. Pencatatan Akta Perceraian, biaya pelayanan untuk Pencatatan Akta Perceraian WNI sebesar Rp. 60.000,- sementara untuk WNA sebesar Rp. 300.000,-
- d. Pencatatan Akta Kematian, biaya pelayanan untuk WNI sebesar Rp. 5.000,- sementara untuk WNA sebesar Rp. 15.000,-
- e. Pencatatan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, biaya pelayanan sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI dan Rp. 300.000,- untuk WNA.
- f. Pelayanan Pencatatan Akta Ganti Nama, biaya pelayanan sebesar Rp. 30.000,-
- g. Pelayanan Pencatatan Akta Pengangkatan Anak, biaya pelayanan sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI dan Rp. 300.000,- untuk WNA.
- h. Pelayanan Pencatatan Akta Perubahan Status Kewarganegaraan, biaya pelayanan sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI dan Rp. 300.000,- untuk WNA.
- i. Pelayanan Pencatatan Akta Perubahan atau Pembatalan Akta, biaya pelayanan sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI dan Rp. 300.000,- untuk WNA.
- j. Pelayanan Pencatatan Duplikat/Salinan Akta, biaya pelayanan sebesar Rp. 50.000,- untuk WNI dan Rp. 300.000,- untuk WNA.

- k. Pelayanan Kartu Keluarga pembayaran biaya Rp. 5.000,- sesuai dengan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 Tentang Retribusi Jasa Umum.
- l. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dengan biaya administrasi sebesar Rp. 3.500,-
- m. Pelayanan Surat Keterangan Pindah, tidak ada biaya pendaftaran.

c. Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Malang memberikan pelayanan yang antara lain:

1. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran
2. Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan
3. Pencatatan Akta Perceraian
4. Pencatatan Akta Kematian
5. Pencatatan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
6. Pelayanan Pencatatan Akta Ganti Nama
7. Pelayanan Pencacatan Akta Pengangkatan Anak
8. Pelayanan Pencacatan Akta Perubahan Status Kewarganegaraan
9. Pelayanan Pencacatan Akta Perubahan atau Pembatalan Akta
10. Pelayanan Pencacatan Duplikat/Salinan Akta
11. Pelayanan Kartu Keluarga
12. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk
13. Pelayanan Surat Keterangan Pindah

Dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, DISPENDUKAPIL menerapkan prosedur proses pelayanan dengan mudah, prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat Kabupaten Malang untuk mengurus hal-hal sesuai keperluannya, antara lain:

1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meminta informasi untuk mendapatkan Pencatatan Akta Catatan Sipil dan mengisi formulir permohonan Pencatatan Akta Catatan Sipil serta melampirkan persyaratan yang diperlukan selanjutnya ke petugas Loker.
2. Petugas loket menerima dan meneliti berkas permohonan pencatatan Akta Catatan Sipil beserta persyaratan yang diperlukan dan memberikan nomor pada berkas dimaksud.
3. Pemohon membayar biaya administrasi di kasir.
4. Kepala Sub Bidang Pencatatan Sipil menerima dan meneliti berkas permohonan yang diajukan kemudian meneruskan kepada operator untuk diproses.
5. Petugas operator menerima petunjuk dan meneliti berkas permohonan dari Kepala Sub Bidang Pencatatan Sipil. melakukan proses pencatatan dan proses pencetakan rancangan register dan kutipan akta beserta berkas permohonan kepada Kepala sub Bidang pencatatan sipil.
6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil menerima dan meneliti hasil pencetakan rancangan register dan kutipan akta beserta berkas permohonan dari Petugas Operator serta memarafnya.
7. Kepala, Bidang, Pencatatan Sipil menerima dan meneliti hasil pencetakan rancangan register dan Kutipan Akta beserta berkas permohonan dari Kepala Sub Bidang Catatan Sipil dengan memarafnya, kemudian mengirim hasil pencetakan register dan kutipan akta beserta berkas permohonannya kepada Kepala Dinas.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani akta dan kutipan akta.

9. Kepala Bidang Pencatatan Sipil menerima register dan kutipan akta beserta berkas permohonan yang telah ditandatangani Kepala Badan dan meneruskan kutipan akta kepada Kepala Sub Bidang Pencatatan Sipil untuk diteruskan kepada petugas loket pelayanan dan register akta serta berkas direkomendasikan kepada Kepala sub bidang penyimpanan dan Pemeliharaan Dokumen pencatatan Sipil.
10. Petugas loket pelayanan menerima kutipan akta dari Kepala Sub Bidang dari Pencatatan Sipil.
11. Pemohon mengambil kutipan akta dengan menunjukkan bukti pengambilan.

Untuk melalui prosedur layanan administrasi tersebut, pemohon perlu melengkapi persyaratan permohonan/pengajuan berdasarkan masing-masing jenis pelayanan berikut ini:

a. Mekanisme Penerbitan Kartu Keluarga

1. Mengisi formulir KK (F1-01) di stempel mengetahui RT, RW, dan Kepala Desa/Kelurahan.
2. KK asli atau surat kehilangan dari desa dan duplikat KK bagi keluarga yang sudah mempunyai KK.
3. Surat Nakah/Akta Nikah/Kutipan Akta Nikah.
4. Akta Kelahiran/Surat Kelahiran bagi keluarga yang baru lahir.
5. Surat Pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI) bagi keluarga yang pindah.
6. Surat keterangan kematian bagi keluarga yang meninggal.
7. Surat cerai apabila ada anggota keluarga yang cerai.
8. Dokumen pendukung apabila ada perubahan data pada anggota keluarga. Misal: Surat Nikah, Akta Kelahiran, Ijazah SK PNS/KARIP/SK TNI/POLRI.
9. Pengantar pengurusan KK dari Kecamatan.

b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

1. Mengisi formulir KTP (F2-01) di stempel mengetahui RT, RW, dan Kepala Desa/Kelurahan dengan membubuhkan contoh tanda tangan dan menyertakan foto ukuran 4x6 dengan background biru untuk tahun kelahiran genap serta background merah untuk tahun kelahiran ganjil.
2. Melampirkan fotokopi KK terbaru.
3. Pengantar pengurusan KTP dari kecamatan.

c. Akta Kelahiran

1. Surat kelahiran desa asli.
2. Surat bidan asli.
3. Fotokopi surat nikah orang tua yang dilegalisir.
4. Fotokopi kartu keluarga.
5. Fotokopi KTP orang tua.
6. Bagi WNA agar melampirkan fotokopi dokumen imigrasi, paspor, dan STMD.

d. Akta Kematian

1. Surat kematian dari dokter.
2. Surat kematian dari desa.
3. KTP dan KK yang meninggal.
4. Akta kelahiran yang meninggal.
5. Surat nikah (bagi yang sudah nikah).
6. Bagi WNA agar melampirkan fotokopi dokumen imigrasi, paspor, dan STMD.

e. Akta Perkawinan

1. Pemberkatan asli.

2. Fotokopi baptis pasutri.
 3. Fotokopi akta kelahiran pasutri.
 4. Model N1 – N4 dari desa.
 5. Fotokopi KK dan KTP pasutri.
 6. Fotokopi KTP 2 orang saksi.
 7. Pas foto 4x6 5 lembar.
- f. Akta Perceraian
1. Penetapan pengadilan tentang perceraian.
 2. Fotokopi KTP pemohon.
 3. Fotokopi KK pemohon.
 4. Akta perkawinan yang asli.
- g. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
1. Akta perkawinan orang tua.
 2. Kutipan akta kelahiran anak-anak yang diakui dan disahkan.
 3. Fotokopi kartu keluarga dan KTP yang bersangkutan dan dilegalisir.
 4. Bagi WNA melampirkan fotokopi dokumen orang tua dan memperlihatkan dokumen imigrasi, paspor, dan STMD.
- h. Legalisir Akta
1. Fotokopi Akta.
 2. Menunjukkan Akta asli.
- i. Kutipan 2 Akta Kelahiran dan Kematian
1. Fotokopi kutipan/kutipan rusak.
 2. Surat kehilangan kepolisian (akta hilang).

3. Fotokopi KTP orang tua.
4. Fotokopi kartu keluarga.
- j. Kutipan 2 Akta Perkawinan dan Perceraian
 1. Fotokopi kutipan/kutipan rusak.
 2. Surat kehilangan kepolisian (akta hilang).
 3. Fotokopi KTP orang tua.
 4. Fotokopi kartu keluarga.
 5. Foto suami-istri berjajar 4x6 berwarna.
- k. Surat Keterangan Tempat Tiggal WNA
 1. Kartu identitas sementara (KITAS) dan masih berlaku dari pusat.
 2. Surat tanda lapor diri (STLD) dari kepolisian.
 3. Surat keterangan dari desa mengetahui Camat.
 4. Fotokopi Paspor.
 5. Fotokopi surat nikah.
- l. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk (WNI)
 1. Surat pengantar dan keterangan pindah tempat, mengetahui desa, kecamatan, dan fotokopi masing-masing 1 lembar.
 2. KTP asli.
 3. KK asli (cetakan DISPENDUKCAPIL Kab. Malang, dan fotokopi).
 4. SKCK asli dari Polres Malang dan fotokopi 1 lembar.
 5. Foto berwarna 4x6 sebanyak 2 lembar.
 6. Fotokopi akta nikah/perkawinan 2 lembar.
 7. Fotokopi akta cerai 3 lembar.

Selanjutnya, untuk memberikan pelayanan secara maksimal sehingga memuaskan pemohon (masyarakat), DISPENDUKCAPIL menerapkan peraturan kepada semua pegawainya untuk melayani pemohon dengan ramah, baik dan punya disiplin yang tinggi. Serta mempunyai ketelitian dalam pemeriksaan berkas, memahami prosedur dan persyaratan-persyaratannya.

Disamping itu, DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang mempunyai informasi dan loket pengaduan masyarakat yang semekanisme. Mekanisme pengaduan masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon ke loket pengaduan masyarakat
- b. Pelanggan mengisi blanko pengaduan masyarakat
- c. Petugas meneruskan kepada kepala sub bidang, kepala bidang dan kepala dinas DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang.

Selain itu juga ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti meja informasi, loket pengaduan, forum pengaduan masyarakat, kotak saran, dan telepon (0341) 349 100. Dalam proses optimalisasi pelayanan di tubuh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang tentu saja sudah dilakukan yaitu mulai dari langsung bersosialisasi dengan masyarakat agar masyarakat ikut serta berpartisipasi seperti yang diutarakan bapak Drs. Mardiyanto (Sekertaris Dispendukcapil Kabupaten Malang):

”Pernah di 10 RT di sebuah desa di kabupaten malang dalam mengurus KK tidak jadi dalam jangka waktu 4 bulan hal ini membuat ada laporan di tingkat kelurahan dan kecamatan dan ketika ditindak lanjuti dengan bermusyawarah dengan perwakilan masyarakat dan dapat diketahui penyebabnya bahwa ada berkas yang tertinggal di tingkat kecamatan dan setelah itu kita proses dan hari itu juga KK yang di ajukan dari warga 10 RT tersebut dapat kami selesaikan.” (Wawancara pada 8 April 2012 di ruang kerja).

Serta dalam waktu yang telah ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga melakukan survei mengenai indeks pelayanan mutu yang dilakukan oleh lembaga di luar instansi

terkait sehingga para pegawai dan masyarakat tahu kekurangan serta bagaimana cara mengantisipasi dan memperbaikinya.

“Dispendukcapil memang belum optimal dalam pelayanannya, akan tetapi kami juga berupaya untuk meningkatkan pelayanan, mungkin salah satu caranya adalah dengan mengadakan survei yang dilakukan oleh pihak luar dinas yang menjadi acuan kami dalam keadaan dinas mengenai pelayanan dalam perspektif masyarakat.” (wawancara dengan pegawai Dispendukcapil bapak Subiyantoro, SE pada 8 April 2012 di ruang pelayanan)

Dari hasil analisa kewajaran untuk pelayanan yang optimal terhadap pencatatan peristiwa kependudukan diperlukan rasio 1 petugas melayani 16 orang, diasumsikan bahwa setiap karyawan melayani 1 orang pemohon selama 30 menit mulai dari proses pengajuan sampai terbitnya dokumen Kependudukan dan penyimpanan arsip dokumen, maka dari itu idealnya kebutuhan karyawan masih kurang 42 orang dari jumlah karyawan saat ini. Dengan rasio sebagaimana dipaparkan di atas, maka proses penyelesaian dokumen kependudukan setiap hari hanya dapat diselesaikan sejumlah 336 pengajuan sehingga sisanya menjadi beban penyelesaian hari berikutnya.

Dalam rangka pemenuhan tuntutan masyarakat untuk penyelesaian dokumen dengan cepat, hal yang dapat dilakukan dengan keterbatasan jumlah karyawan adalah dengan menambah jam kerja dan hari kerja dengan memanfaatkan waktu lembur dan hari libur guna mengantisipasi keterlambatan penyelesaian pengajuan dokumen dari masyarakat dengan rincian setiap hari kerja ditambah waktu lembur selama 4 jam dan pada hari libur Sabtu dan Minggu ditambah 15 jam. Dari hasil penambahan jam dan hari kerja tersebut, maka capaian penyelesaian setiap hari yang diasumsikan rata-rata 336 dokumen dapat meningkat menjadi 630 dokumen.

Dari hasil pelaksanaan pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini, rata-rata tingkat penyelesaian pelayanan dokumen adalah :

1. Pelayanan Permohonan KK baru: 350 KK
2. Pelayanan Permohonan Akta Kelahiran: 400 Akta
3. Pelayanan Permohonan KTP: 250 Akta

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat.

Pada proses optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang kepada masyarakat dalam pelaksanaannya terdapat juga beberapa faktor utama yang dapat menjadi pendukung dan penghambat. Meskipun demikian, pada faktor pendukung merupakan hal yang menjadikan sebuah proses optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan yang ada dapat menjalankan fungsi seperti apa yang diharapkan.

2.1. Internal

Secara garis besar, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung internal diantaranya:

1. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana ini sangat penting dalam kegiatan proses optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang baik membuat kegiatan tersebut semakin lancar dan masyarakat juga semakin terbantu dalam kelancaran akses dan penyampaian informasi.

Sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan bapak Drs. Mardiyanto beliau menjelaskan:

Sarana dan Prasarana yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang adalah:

- a. Gedung
- b. Peralatan dan Mesin

Dari data yang diperoleh oleh peneliti sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup memadai sebagai sarana penunjang dalam kegiatan optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan. Lengkapnya sarana dan prasarana yang ada merupakan wujud dari upaya untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

2. Sumber Daya Manusia

Pada aspek sumber daya manusia merupakan hal yang penting karena pada aspek ini, dimana setiap pelaksanaan tergantung dari seberapa mampu sumber daya manusia yang ada dapat menjalankan fungsi sebagaimana mestinya. Pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsinya karena:

"Tersedianya Sumber Daya Manusia dengan kualifikasi pendidikan lulusan :

- a. Pasca Sarjana (S2) : 7 orang
- b. Sarjana (S1) : 13 orang
- c. Sarjana Muda : 3 orang
- d. SLTA : 11 orang
- e. SLTP : 2 orang
- f. SD : - orang

Pada sisi lain banyaknya jumlah pegawai yang notabene sudah mendapatkan gelar sarjana merupakan tanggung jawab yang besar dalam melakukan pelayanan yang memuaskan dan optimal kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan karena pegawai dituntut untuk melakukan pelayanan yang prima sehingga para pemohon merasa puas akan pelayanan yang diberikan kepada pegawai DISPENDUKAPIL. Pegawai yang ada menurut Drs. Mardiyanto "Pegawai DISPENDUKAPIL diharapkan dapat menguasai dan terampil serta profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak ada kata adanya birokrasi/mekanisme sistem yang berbelit." (wawancara pada 8 April 2012).

Dari hasil pengamatan, adanya sumber daya manusia dengan lulusan perguruan tinggi tidak membuat sebuah pelaksanaan tugas atau kegiatan tanpa halangan. Adanya keterampilan lapangan merupakan hal yang mutlak yang dimiliki oleh pegawai, karena dilapanganlah riil sebuah penyelesaian tugas itu dilakukan. Jadi sebuah tindakan adalah wujud nyata dari sebuah kegiatan itu berhasil dilaksanakan atau tidak.

3. Keuangan

Dalam program administrasi kependudukan tersebut diatas dijabarkan bebarapa kegiatan yang dibiayai dana APBD Kabupaten Malang yang meliputi:

1. Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) membangun Up Dating, dan pemeliharaan dengan dana sebesar Rp. 188.475.000,00 (Seratus delapan puluh delapan juta empat ratus tujuh puluh lima ribu rupiah)
2. Peningkatan Pelayanan Publik dalam Bidang Kependudukan dengan dana Rp. 30.400.000,00 (Tiga puluh juta empat ratus ribu rupiah)

3. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Kependudukan dengan dana Rp. 100.177.500,00 (Seratus delapan belas juta seratus enam puluh ribu rupiah) (Sumber Lakip DISPENDUKAPIL kabupaten Malang)

Keuangan atau pendanaan juga merupakan hal yang tidak bisa untuk dikesampingkan begitu saja karena dalam operasional setiap kegiatan, dana juga menjadi faktor penting. Sebagaimana wawancara dengan Drs. Mardiyanto tentang pendanaan menjelaskan "Ketersediaan dana belanja tidak langsung dan dana lainnya untuk membiayai kegiatan dalam menjalankan tupoksinya adalah dari APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah)". (Wawancara pada 8 April 2012 di ruang kerja).

Pada dasarnya faktor keuangan merupakan faktor yang cukup penting sebagai penunjang keberhasilan DISPENDUKAPIL kabupaten Malang dalam usaha untuk mencapai tujuannya. Permasalahan keuangan yang selalu membengkak seiring dengan peningkatan kebutuhan merupakan hal yang cukup klasik yang dialami oleh instansi pemerintahan. Anggaran yang disediakan akan sulit untuk bisa menjawab tantangan yang akan dihadapi, bagaimanapun juga biaya operasional, penyediaan sarana dan prasarana serta perawatannya membutuhkan dana yang belum tentu terprediksi jumlahnya.

Dalam menjalankan pelayanan yang optimal DISPENDUKAPIL Kabupaten Malang faktor internal yang menjadi pendukung dan penghambat antara lain:

Tabel 7 Faktor Internal pendukung dan Penghambat

KEKUATAN	KELEMAHAN
1. Tersedianya UU, PP dan Peraturan Presiden	1. Belum memadainya perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan
2. Tersedianya Perda dan Perbup administrasi kependudukan	2. Belum optimalnya sosialisasi tentang

3. Adanya komitmen pimpinan dan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan prima	administrasi kependudukan
4. Tersedianya SDM yang memadai di bidang teknologi Informasi.	3. Belum optimalnya kinerja SDM 4. Belum memadainya system teknologi informasi

Sumber: Rencana strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2011-2015

Dari penjelasan data diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat internal adalah dari sumber daya manusianya selain itu alur prosedur yang dirasa masih terlalu panjang membuat pemohon jadi enggan untuk memproses akta kelahiran.

2.2. Eksternal

Selain faktor internal di atas, yang menjadi penting dan tidak terlepas dari pengamatan peneliti adalah faktor eksternal. Adapun yang menjadi faktor eksternal adalah masyarakat Malang sendiri, masyarakat dalam optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan menjadi tolok ukur dari kegiatan pelayanan pelayanan administrasi kependudukan karena masyarakat merupakan obyek yang menjadi pemohon untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang hanya berperan sebagai pelayan yang melayani. Secara garis besar beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat eksternal adalah:

Tabel 8 Faktor Pendukung dan Penghambat Eksternal

PELUANG	ANCAMAN
1. Keinginan kuat dari berbagai pihak untuk mendukung Sistem Administrasi Kependudukan	1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan
2. Adanya Undang - Undang tahun 2002 dan Undang -Undang 23 tahun 2006 serta Tingginya tingkat mobilitas penduduk	2. Adanya persepsi masyarakat tentang sulit/ mahalnya pengurusan administrasi kependudukan
3. Adanya keinginan kuat dari masyarakat untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan	3. Adanya potensi tindak kejahatan penyalahgunaan hak akses database kependudukan dan manipulasi kependudukan
4. Kebutuhan Lembaga terhadap dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari konsumen	4. Kebutuhan lembaga terhadap dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari konsumen data & dokumen
5. Mobilitas penduduk semakin meningkat	5. Luasnya jangkauan pelayanan dan besarnya pembagian administrasi wilayah di Kabupaten Malang
	6. Kecenderungan adanya pemalsuan data guna penyalahgunaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

Sumber: Rencana strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2011-2015

Selanjutnya diutarakan oleh Drs. Mardiyanto, beliau memaparkan:

”Banyaknya masyarakat yang membutuhkan identitas untuk anaknya, dan adanya kerjasama dengan desa atau kelurahan dan kecamatan merupakan faktor pendukung dari terlaksananya optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan.” (Wawancara pada 8 Juni 2011 di ruang kerja).

Pelayanan administrasi kependudukan juga dianggap mahal dari segi biaya oleh sebagian masyarakat, dikarenakan tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga muncul anggapan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan biaya yang mahal dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Drs. Mardiyanto, beliau mengatakan:

“Banyaknya syarat dan prosedur yang harus dipenuhi oleh si pemohon untuk membuat kata kelahiran membuat masyarakat kebingungan dan malas sehingga memunculkan cara instan yaitu lewat calo, padahal kami sudah berusaha dan mengkonfirmasi kepada masyarakat agar tidak lewat calo mas”. (Wawancara pada 8 April 2012).

Bapak Tono, sebagai pemohon untuk pembuatan akta, juga menambahkan. Beliau mengatakan bahwa :

”Banyak masyarakat yang tidak tahu proses pembuatan akta mas, jadi ini menjadi masalah karena dianggap rumit dan berbelit belit.”(wawancara pada 13 Juni 2011).

Sebagaimana pemaparan data di atas tentang optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan di DISPENDUKAPIL Kabupaten Malang kepada masyarakat serta faktor penghambat dan pendukungnya, dapat dikatakan optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan berjalan secara efektif karena masyarakat dapat tahu, mengerti dan memahami prosedur pelayanan pelayanan administrasi kependudukan karena di DISPENDUKAPIL Kabupaten Malang sudah terdapat media informasi dan sosialisasi berupa spanduk, banner dan brosur yang berisi prosedur permohonan pelayanan administrasi kependudukan dan biaya pelayanan administrasi kependudukan sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan karena DISPENDUKAPIL Kabupaten Malang sudah transparansi dalam menjalankan tugas dan melayani masyarakat, walaupun ada beberapa kekurangan yang dialami oleh Dinas tersebut.

C. Pembahasan

1. Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Malang Dalam Melayani Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, peneliti berusaha untuk menganalisis dan menginterpretasikan data yang ada, Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dimana metode ini ditujukan untuk dapat melukiskan atau menggambarkan fenomena optimalisasi pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dalam melayani pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Berikut ini secara berturut-turut disajikan pembahasan dari data-data yang ada adalah sebagai berikut:

Jika berbicara tentang pelayanan publik, maka kita akan dihadapkan pada posisi dan peran Pemerintah. Pemerintah tentu berbeda dengan birokrasi swasta, dimana swasta lebih berorientasi pada benefit profit (perolehan keuntungan) sedangkan birokrasi pemerintahan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Apalagi di era otonomi daerah seperti ini yang mengharuskan masing-masing daerah untuk mengelola segala urusannya sendiri dan tidak tergantung kepada pemerintah pusat. UU No. 32 tahun 2004 mengisyaratkan hal tersebut sehingga segala urusan di daerah dapat dikelola dengan baik tak terkecuali masalah pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara pemerintahan harus jeli terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukannya terhadap masyarakat di daerahnya. Seharusnya peran pemerintah lebih cenderung sebagai agen pembaharuan, pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh negara adalah perumusan dan pelaksanaan kebijaksanaan yang berfungsi sebagai motivator dan fasilitator pembangunan.

Salah satunya adalah kependudukan. Kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat

sektoral maupun lintas sektor terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan.

Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi yang tercantum pada LAKIP DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Oleh karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh Pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Selain itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, juga perlu diperhatikan mengenai kualitas pelayanan tersebut. Yang mana Vincent Gesperz, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, meliputi dimensi-dimensi berikut :

- h. Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang sudah diberikan mengenai waktu penyelesaian atau pengambilan dari pelayanan yang diberikan. Yaitu salah satunya waktu dari pembuatan KTP dalam 3 hari kerja.
- i. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Ketika suatu layanan sudah selesai, masyarakat yang mengajukan layanan diberikan waktu untuk mengecek apakah nama dan lain sebagainya sudah tepat atau belum, hal itu dilakukan di loket pengambilan.
- j. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal.
- k. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat). Sudah tersedianya kotak saran atau keluhan di

DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang.

- l. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung. Ini bisa dilihat dari banyaknya petugas di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang serta prosedur pelayanan yang sudah sangat jelas yaitu dengan ditempelnya prosedur yang harus dilalui ketika akan mengajukan suatu pelayanan.
- m. Kenyamanan mendapat pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya. Hal ini juga sudah diterapkan di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang, yaitu tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya pusat informasi, serta petunjuk prosedur yang telah tersedia.
- n. Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Pemerintah Kabupaten Malang melalui DISPENDUKCAPIL bila dilihat dari data di atas cukup responsif dan secara bertahap telah melakukan pembenahan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk menuju terwujudnya pengoptimalan kinerja melalui pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang dapat mencapai tujuan dari pengoptimalan kinerja.

Beberapa prinsip pengoptimalan kinerja yang menekankan pada partisipasi, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, pengawasan, efektif, efisien serta profesionalitas merupakan kerangka dasar yang menjadi acuan dari pembangunan, hal ini oleh Pemerintah Kabupaten Malang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diterapkan sebagai upaya

untuk meningkatkan optimalisasi melalui penerapan pelayanan kepada masyarakat khususnya tentang pelayanan pelayanan administrasi kependudukan.

Aspek keterbukaan (transparansi) atas biaya yang dikenakan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang yang menjadi tujuan dari pada pelaksanaan optimalisasi pelayanan antara pemerintah Kabupaten Malang melalui DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dengan warganya merupakan upaya untuk menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang transparan dan tidak adanya pungutan serta menjamin kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang memuaskan. Selain itu, peningkatan dan pengembangan dalam pelayanan pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan bentuk dari ketanggapan, keprofesionalan serta penerapan dari prinsip efektif dan efisien sehingga dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.

Beberapa sendi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor: 81/1993 adalah sebagai berikut:

- a. Sederhana: Prosedur atau tata cara pelayanannya diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah difahami serta mudah dilaksanakan. Kejelasan dan
- b. Kepastian: Terutama yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara, persyaratan teknis administratif, rincian biaya dan cara pembayarannya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban serta pejabat yang menenma keluhan.
- c. Keamanan: Proses dan hasil layanan yang diberikan harus mengandung unsur keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum.

- d. Keterbukaan: Prosedur, tata cara, waktu penyelesaian dan rincian biaya harus diinformasikan secara terbuka.
- e. Efisiensi: Persyaratan yang diperlukan terbatas pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan hasil layanan.
- f. Ekonomis: Biaya tidak membebani atau memberatkan masyarakat.
- g. Keadilan: Pelayanan harus diusahakan seluas niungkin dan menjangkau semua lapisan masyarakat.
- h. Bermutu: Selalu tepat waktu dengan kualitas tanpa cacat.

Pada poin d dalam keputusan MENPAN Nomor: 81/1993 menjelaskan keterbukaan terhadap prosedur, tata cara, waktu penyelesaian dan rincian biaya harus diinformasikan secara terbuka, hal ini DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang sudah menjalankan keputusan MENPAN Nomor : 81/1993 dengan membuat Spanduk, Banner dan Brosur mengenai biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan administrasi kependudukan, prosedur permohonan pelayanan administrasi kependudukan dan waktu yang dibutuhkan oleh si pemohon untuk memproses data sehingga pemohon tahu semuanya.

Serta penyesuain terhadap telaah visi, misi RPJMP Kabupaten Malang 2010-2015 yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Mandiri

Dengan Kekuatan SDM yang ada dan didukung dengan saran prasarana yang masih dianggap kurang dan dituntut untuk melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan terhadap masyarakat lebih maksimal secara profesional.

2. Agamis

Dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan diharapkan dapat mengutamakan nilai - nilai keimanan dan keagamaan

3. Demokratis

Setiap pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan terhadap masyarakat dituntut untuk melaksanakan permasalahan secara adil.

4. Aman

Dengan memiliki dokumen administrasi kependudukan yang sah diharapkan setiap masyarakat mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban.

5. Produktif

Dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan dituntut untuk berinovasi secara priodik guna meningkatkan PAD. Maju Peningkatan kemampuan SDM sangat diharapkan dalam rangka melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan terutama kepuasan masyarakat.

6. Tertib

Mewujudkan kebijakan adminduk yang secara adil terhadap masyarakat tanpa meninggalkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai WNI yang baik dalam mengurus dokumen kependudukan.

7. Berdaya Saing

Dengan kebijakan administrasi kependudukan yang diterapkan kepada masyarakat akan berdampak pada tingkat kesejahteraan sesuai dengan nilai - nilai aturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Faktor pendukung dan penghambat dari optimalisasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam melayani pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

2.1. Internal

Pendukung dan penghambat internal DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan sesuatu hal yang klasik dialami oleh instansi Pemerintahan. Pada DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang, adanya dukungan dari internal tidak membuat semuanya lancar tanpa halangan, akan tetapi itu semua tidak dapat menjadi sebuah halangan yang besar dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang telah direncanakan.

Adanya halangan teknis maupun nonteknis dalam memberikan pelayanan yang efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan hal yang perlu dijadikan bahan untuk perbaikan selanjutnya. Setiap pelaksanaan kebijakan pemerintah selalu mengalami hambatan. Faktor pendukungnya internal yakni tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai merupakan sebuah modal yang semestinya dapat menjadikan pelayanan administrasi kependudukan tersebut dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat melibatkan keseluruhan pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan terutama hubungan timbal-balik antara masyarakat dan pemerintah pada semua tingkat fungsi manajemen pembangunan.

Dalam pelaksana tugas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang tentunya tidak terlepas dan beberapa hambatan. Oleh karenanya perlu dukungan dan Camat dan Aparat Desa/Kelurahan untuk membantu terwujudnya tertib administrasi dibidang kependudukan khususnya dalam pelayanan KK dan KTP, perlu adanya

sosialisasi secara periodik tentang arti pentingnya kepemilikan identitas diri dalam rangka Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terhadap semua petugas khususnya lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang perlu senantiasa mempersiapkan diri dengan sungguh-sungguh sesuai dengan bidang teknis masing-masing berdedikasi tinggi serta mempunyai kemauan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka menuju keberhasilan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, adanya dukungan dan pimpinan daerah dalam rangka peningkatan kinerja organisasi dan terciptanya misi dan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang kedepan.

DINPENDUKCAPIL Kabupaten Malang sebagai instansi pemerintah hendaknya menjadi instansi yang mempunyai optimalisasi pelayanan yang baik dalam pembangunan yang mana dapat berfungsi sebagai mata rantai sistem sosial yang memelopori perubahan dengan sistem sosial yang menjadi klien dalam usaha perubahan tersebut. Peranan utama optimalisasi pelayanan adalah:

1. Fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) suatu organisasi
2. Kemampuan melaksanakan tugas
3. Produktifitas organisasi, dalam hal ini berhubungan dengan tujuan organisasi.
4. Tidak ada tekanan atau ketegangan diantara anggota organisasi, dalam hal ini berkaitan dengan koordinasi yang baik antar pegawai. (Tangkilisan, 2005:143)

Optimalisasi pelayanan hanyalah sebatas metode pelayanan untuk memudahkan kita dalam menyelesaikan pekerjaan saja. Namun yang paling utama perubahan paradigma, dari *Government Centric* menuju *Customer Centric*. Perubahan tersebut akan menyebabkan perubahan pada layanan-layanan yang diberikan, sehingga merujuk sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan publik. Salah satu penghambat dari optimalisasi pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah sumber daya manusia yang kurang motivasi kerja membuat lambatnya pelayanan selain itu sempitnya

ruang kerja karyawan juga menjadi pengaruh dalam memberikan pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dari sini kesimpulannya adalah optimalisasi pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai akan tetapi pada sisi lain juga terdapat faktor penghambat yang pada dasarnya terletak pada Sumber daya manusia yang kurang motivasi kerja selain itu sempitnya ruang kerja juga menjadi faktor penghambat, sehingga kurang dapat bekerja secara maksimal, hal lain yang menjadi perhatian juga pada disiplin pegawai yang merupakan faktor yang cukup berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditentukan. Sebagai abdi negara/abdi masyarakat seharusnya pegawai dapat memaksimalkan segala kemampuan agar tujuan dapat tercapai sebagaimana mestinya.

2.2. Eksternal

Faktor pendukung dalam optimalisasi pelayanan pembuatan akat kelahiran adalah masih banyaknya penduduk yang ingin mendaftarkan dan membukukan peristiwa kelahiran anaknya dalam sebuah akta kelahiran sehingga mendapatkan kedudukan hukum dan bukti otentik sebagai warga Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penghambat eksternal adalah terdapat dalam konteks dan latar belakang masyarakat yang masih sangat sulit untuk memenuhi syarat prosedur kelengkapan untuk pengajuan pembuatan akta kelahiran, selain itu panjangnya alur prosedur yang membuat masyarakat enggan untuk melengkapi berkas, sehingga banyak penduduk yang belum memiliki dokumentasi kependudukan.

Beberapa permasalahan hambatan ini tentu akan menjadi permasalahan yang cukup urgen, mengingat bahwa kependudukan atau seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti-bukti autentik yang sifat bukti ini dapat menjadi pedoman untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya.

Kondisi masyarakat yang masih banyak belum mengerti terhadap pentingnya sebuah data kependudukan menyebabkan optimalisasi pelayanan pembuatan akat kelahiran menjadi terhambat dan kurang maksimal. Dari sini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang dilakukan oleh DISPENDUKAPIL Kabupaten Malang ini memiliki sebuah hambatan yang menjadikan proses pelayanan antara pemerintah dan masyarakat menjadi terhambat. Artinya bahwa latar komunikasi merupakan salah satu unsur yang sangat berpengaruh dalam proses komunikasi yang efektif untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman akan pentingnya pendaftaran dan pembukuan data kependudukan.

Dalam banyak kasus manfaat layanan publik hanya dapat dilihat dari keluarannya yang mungkin bisa dihitung setelah beberapa tahun berselang, misalnya pelestarian alam dan sumber daya air. Itulah sebabnya bagian terbesar dari layanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah berdaulat yang diberikan kepada masyarakat sebagai imbalan legitimasi dari rakyat, baik melalui pemilihan umum maupun pembayaran pajak (Wahyudi Kumorotomo, 2005). Di samping itu jaminan mutu layanan publik merupakan bagian

dari akuntabilitas politik para pejabat yang dipilih secara absah dan digaji oleh hasil pajak dan pendapatan negara lainnya. (Joko Widodo, 2001).

Sebagai hasil proses politik dan hubungan antara hak rakyat dan tanggung jawab pemerintah, maka layanan publik memiliki tiga unsur penting, yakni: lembaga perwakilan sebagai pengambil keputusan, lembaga eksekutif (dinas pemerintahan) sebagai pemberi layanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiganya mempunyai hubungan yang setara dan saling mempengaruhi agar kualitas layanan publik tetap terjaga. Kelemahan pada salah satu unsur akan berdampak pula pada tingkat kepuasan atas layanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian jelas bahwa layanan publik memiliki dua dimensi, yakni: dimensi politik berupa pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan, dan dimensi administratif penyelenggaraan fungsi pemerintahan berupa kegiatan-kegiatan pemberian layanan dengan standar minimal yang dibakukan (Joe Fernandes, dkk, 2002).



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis terhadap hasil temuan di lapangan pada penelitian ini, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal dimana sesuai dengan responsivitas birokrasi publik menurut *New Public Service* bahwa pemerintah adalah untuk serving (melayani) masyarakat, yaitu dengan pelatihan teknis pada pengelola operator. Program peningkatan mutu dan kualitas pegawai khususnya mengenai pelatihan teknis yang telah ditelurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sangat membantu sekali, hal ini terbukti dari pencapaian hasil pelayanan lebih banyak daripada tahun sebelumnya. Selain

itu, juga mengadakan diklat kepemimpinan untuk pimpinan dinas dimana untuk membekali kepala dinas jiwa-jiwa kepemimpinan guna meningkatkan produktivitas.

2. Beberapa prinsip pengoptimalan kinerja yang menekankan pada partisipasi, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, pengawasan, efektif, efisien serta profesionalitas merupakan kerangka dasar yang menjadi acuan dari pembangunan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan optimalisasi melalui penerapan pelayanan kepada masyarakat khususnya tentang pelayanan pelayanan administrasi kependudukan.
3. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat Dalam hal pengoptimalan pelayanan sarana prasarana berdasarkan data yang penulis dapatkan belum mencukupi, dengan masih banyaknya alat-alat yang rusak, serta kurang dioptimalkannya sarana prasarana yang ada tersebut untuk menunjang pelayanan.
4. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang sudah memenuhi standar pelayanan prima karena sudah ada Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan. Disamping itu, pihak DISPENDUKCAPIL juga sudah mengupayakan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pada peningkatan dan pengembangan optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten bisa dikatakan kalau upaya yang dilakukan cukup baik. Upaya yang dilakukan tersebut melalui perencanaan yang cukup rinci sehingga memudahkan dalam proses pelaksanaannya.
5. Dalam pelaksana tugas organisasi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang tentunya tidak terlepas dan beberapa hambatan. Oleh karenanya perlu dukungan dan Camat dan Aparat Desa/Kelurahan untuk membantu terwujudnya tertib administrasi dibidang kependudukan

khususnya dalam pelayanan KK dan KTP, perlu adanya sosialisasi secara periodik tentang arti pentingnya kepemilikan identitas diri dalam rangka Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terhadap semua petugas khususnya lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Malang perlu senantiasa mempersiapkan diri dengan sungguh-sungguh sesuai dengan bidang teknis masing-masing berdedikasi tinggi serta mempunyai kemauan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka menuju keberhasilan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, adanya dukungan dan pimpinan daerah dalam rangka peningkatan kinerja organisasi dan terciptanya misi dan visi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang kedepan.

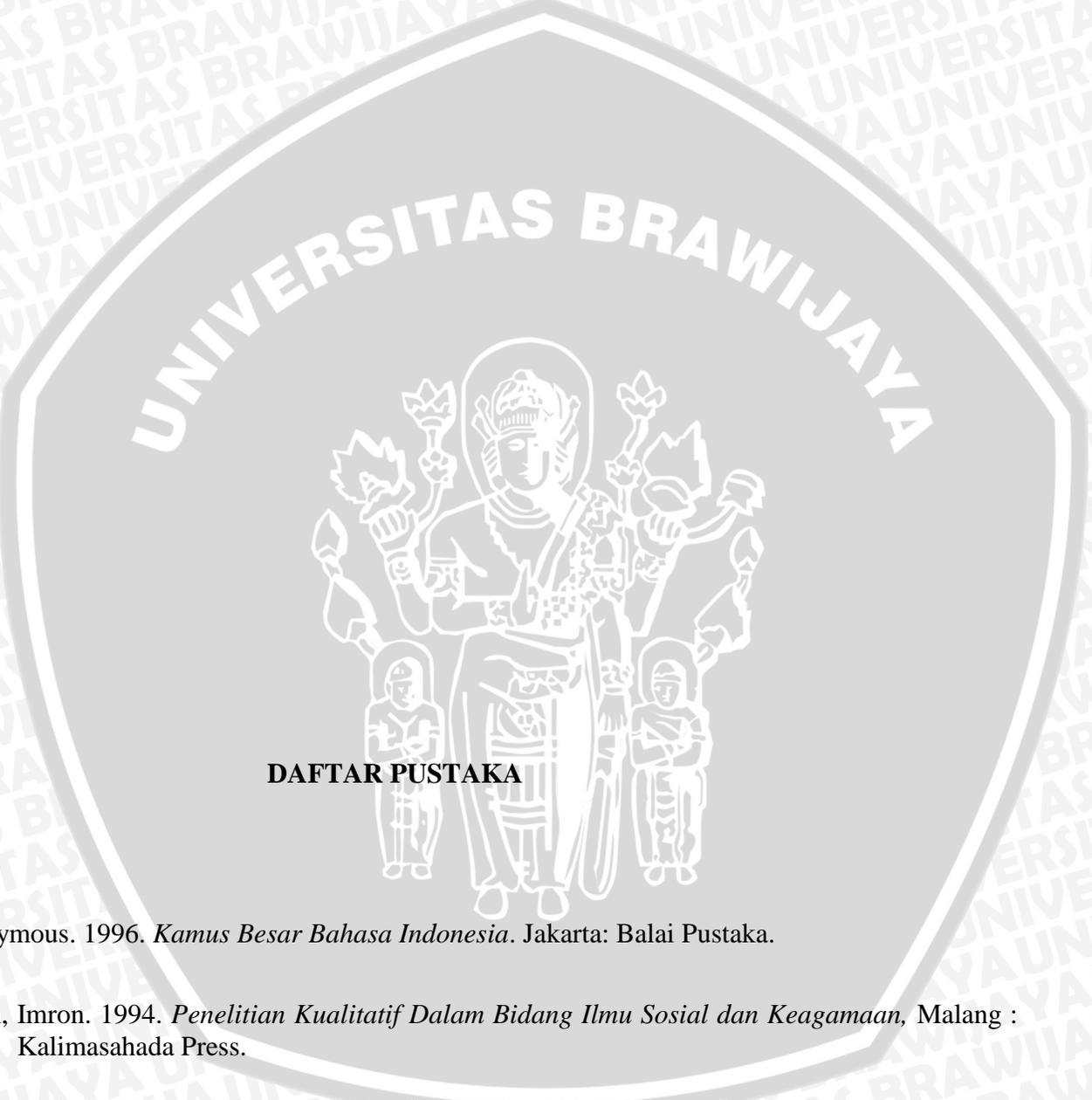
6. Kondisi masyarakat yang masih banyak belum mengerti terhadap pentingnya sebuah data kependudukan menyebabkan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi terhambat dan kurang maksimal. Dari sini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi administrasi kependudukan kepada masyarakat yang dilakukan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang ini memiliki sebuah hambatan yang menjadikan proses pelayanan antara pemerintah dan masyarakat menjadi terhambat. Artinya bahwa latar komunikasi merupakan salah satu unsur yang sangat berpengaruh dalam proses komunikasi yang efektif untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman akan pentingnya pendaftaran dan pembukuan data kependudukan.

B. Saran

Dari hasil data yang sudah disajikan dan dibahas dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan saran dan rekomendasi. Setelah melihat dan mencermati efektifitas pelayanan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dalam pembuatan akta kelahiran, maka saran dan rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Perlunya upaya dalam optimalisasi pelayanan kependudukan di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dengan adanya pelatihan untuk operator serta diklat kepemimpinan untuk Kepala Dinas, namun perlu diberlakukan upaya pelatihan-pelatihan ataupun diklat bagi keseluruhan pegawai-pegawai guna tercapainya pelayanan yang optimal sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor: 81/1993 mengenai sendi-sendi pelayanan public yang harus diterapkan, antara lain: sederhana, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan bermutu.
2. Diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga memenuhi standar ukur berdasarkan kenyamanan mendapat pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya. Serta atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.
3. Pada sumber daya manusia merupakan hal yang mendasar yang menjadi kunci dari keberhasilan suatu instansi melaksanakan tugasnya. Untuk mengatasi permasalahan tentang kurangnya sumber daya manusia yang kurang memadai hendaknya diberikan pelatihan teknis pada para pegawai tentang pelayanan yang prima, profesional, efektif dan efisien kepada pegawai sehingga dapat menjawab kebutuhan tentang kurangnya tenaga terampil/profesional. Disini yang perlu untuk diperbaiki juga tentang mekanisme sistem birokrasi yang berbelit sehingga proses pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal dan memperbaiki mental pegawai yang masih rendah disiplin kerjanya dan memberikan pemahaman kepada pegawai agar memperbaiki mutu kinerjanya.

4. Diperlukan motivasi yang tinggi untuk peningkatan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan serta adanya *reward* bagi pegawai yang teladan namun juga ada juga *punishment* kepada pegawai yang tidak disiplin.
5. Masyarakat dalam pembangunan mempunyai peran yang cukup penting. Suatu pembangunan tanpa didukung oleh masyarakat akan sulit terwujud keberhasilannya karena masyarakat mempunyai peran yang cukup sentral dalam menuju perubahan. Bagaimanapun juga upaya yang dilakukan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat perlu juga memperhatikan kemampuan masyarakat khususnya pada pemahaman terhadap pentingnya data kependudukan.
6. Sehingga yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan rangsangan kepada masyarakat agar berperan aktif dengan melakukan sosialisasi secara terus-menerus kepada masyarakat sehingga optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang ada dapat berjalan dengan optimal. Menurut Joe Fernandes (2002) ada dua hal yang penting untuk dicermati dalam kaitannya dengan layanan publik, yaitu: Pertama, dimensi pemberi layanan dan kedua masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dapat dipastikan. Sedangkan dari dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik. Keterlibatan masyarakat terutama *stakeholder* representatif baik dalam mengawasi dan menyampaikan aspirasi atau keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menjadi faktor penting sebagai umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anonymous. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Arifin, Imron. 1994. *Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Malang : Kalimasahada Press.

Cheema, G. Shabbir and Dennis A. Rondinelli, eds. 2007. *Decentralization and Development*. California. SAGE Publications.

Denhardt, Janet V. dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe.

- Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2000. "The New Public Service: Service Rather than Steering". *Public Administration Review* 60 (6).
- Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2003. "The New Public Service: An Approach to Reform". *International Review of Public Administration* 8 (1).
- Fernandes, Joe., dkk, 2002, *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, Jakarta: IPOS dan Ford Foundation.
- Gaspersz, Vincent. (1996). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs (Sixth Edition)*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hughes, Owen E. 1998. *Public Management and Administration: An Introduction (Second Edition)*. New York: St. Martin Press.
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Islamy, M. Irfan, 1999, *Reformasi Pelayanan Publik*, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Yeremis T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*; konsep teori dan isu. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Panca, 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang; UMM Press.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J., 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Miles dan Huberman, 1992. *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta : UI-Press.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 2003. *Reinventing Government (Mewirauahakan Birokrasi): Sepuluh Prinsip untuk Mewujudkan Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance, Pemerintahan yang baik, Bagian Dua*. Bandung: Mandar Maju

Siagian, Sondang, P. 2001. *Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strateginya)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Singarimbun, M. dan Effendi, S., 1989. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Siswanto, SH, 2006. *Hukum Administrasi Daerah*. Sinar Grafika, Jakarta.

Suryono, Agus.Prof.Dr.Ms. (tanpa tahun). *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*

Suwondo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar Dan Organisasi Non-Pemerintah*, (29-30). Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. I. No. 2. Malang. FIA.

Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : P.T. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1987. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES

Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Widodo, Joko. 2001, *Good Governance, Telaah Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi di Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.

Zauhar Susilo, dalam Achmady Z.A. dkk, 1994, *Kebijakan Publik dan Pembangunan*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang berkerjasama dengan penerbit IKIP Malang, Malang.

Jurnal

Fanani, Ahmad Zaenal. 2007. Optimalisasi Pelayanan Publik: Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler. www.proquest.com di akses pada 17 Februari 2012

Fathurrohman. dan Dwiyanto, Agus. 2008. Reorientasi Kebijakan Kependudukan. www.proquest.com di akses pada 17 Februari 2012

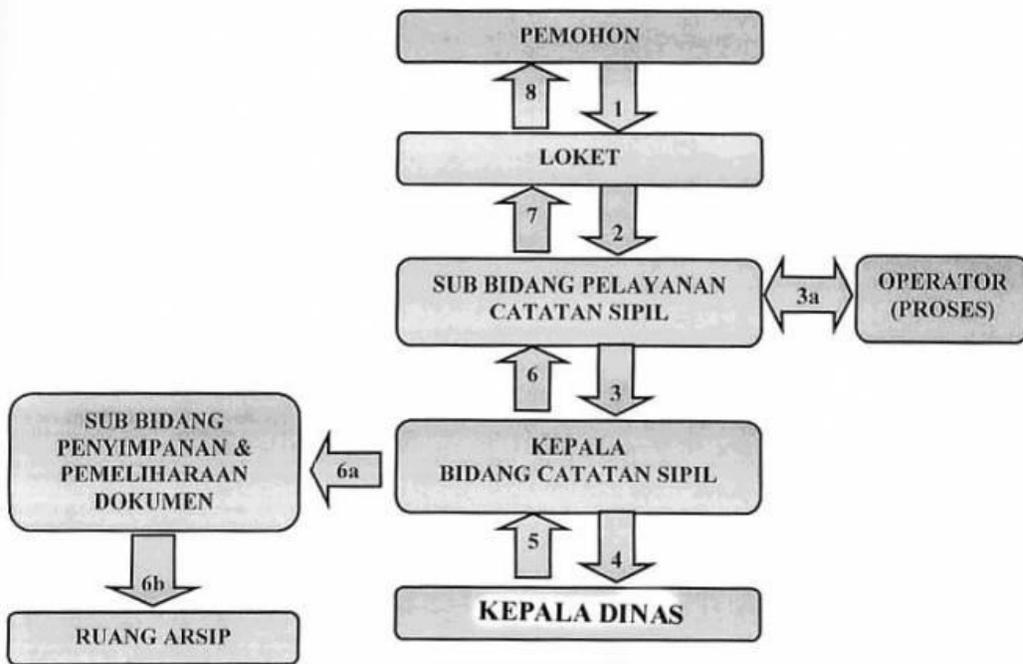
Insani Istyadi. 2006. Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh Propinsi Nanggro Aceh Darussalam. www.Proquest.com di akses pada 20 Februari 2012

Yudiatmaja, Wayueko. 2011. The New Public Service: Nalar Politik dalam Administrasi Negara. wayuguci.edublogs.org di akses pada 18 Februari 2012

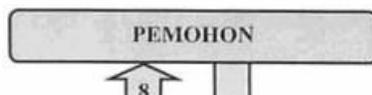
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran I. Flowchart Akta Perkawinan dan Akta Ganti Nama

flow chart pelayanan akta perkawinan



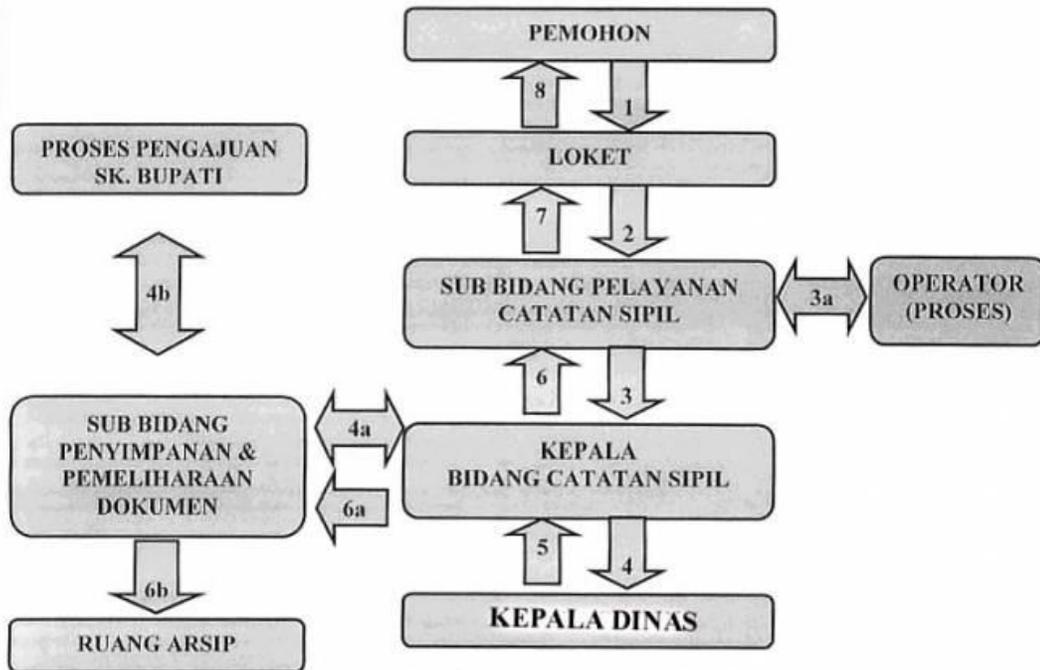
flow chart pelayanan akta ganti nama



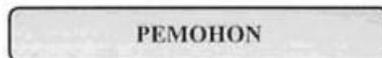
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran II. Flowchart Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran

flow chart pelayanan akta kematian



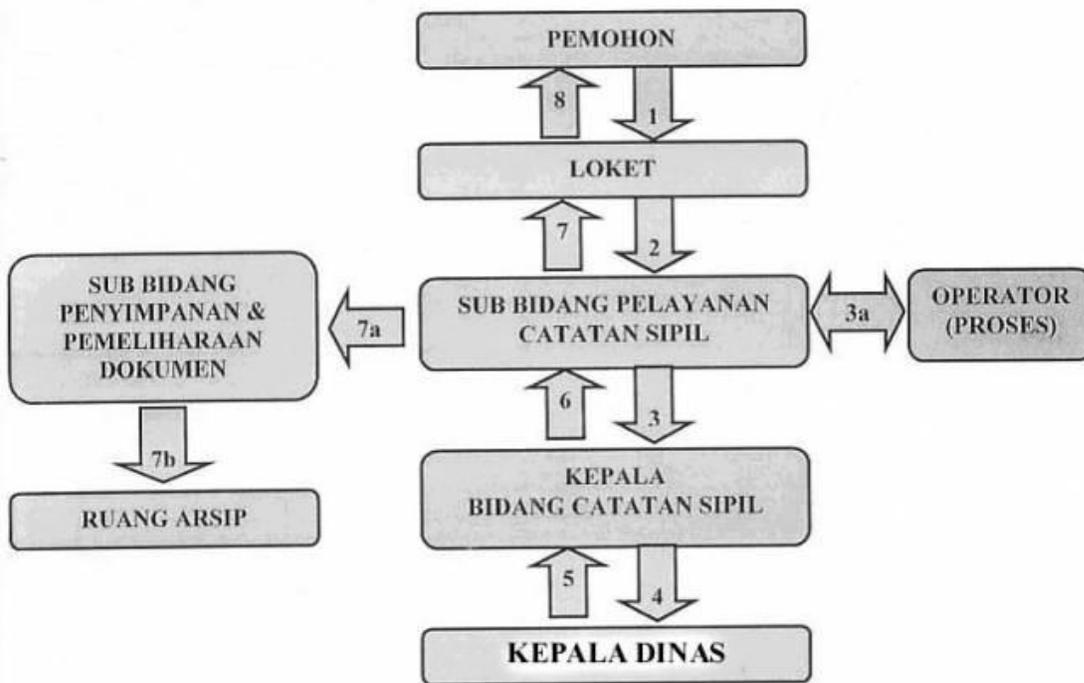
flow chart pelayanan akta kelahiran





Lampiran III. Flowchart Pelayanan Akta Pengangkatan Anak dan Akta Perceraian

flow chart pelayanan akta pengangkatan anak



flow chart pelayanan akta perceraian





Lampiran V. Foto Suasana di Dispendukcapil Kabupaten Malang (1)



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran VI. Foto Suasana di Dispendukcapil Kabupaten Malang (2)







PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341)366260 Fax. 366260
 MALANG - 65119

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ 451 /421.205/2012

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

Menunjuk : Surat dari Ketua Jurusan Adm Publik FIA Universitas Brawijaya Malang No. 3584/UN10.3/PG/2012 Tanggal 3 April 2012 Perihal Ijin Riset

Dengan ini kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakannya kegiatan **Riset** oleh :

Nama / Instansi : Edlistio Yonata / Mhs FIA Universitas Brawijaya Malang

Alamat : JL. MT.Haryono 163 Malang

Thema/Judul/Survey/Research : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)

Daerah/tempat kegiatan : Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

Lamanya : Maret s/d April 2012

Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

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

Malang, 12 April 2012

A.n **KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
 KABUPATEN MALANG**



Dra. ANING YULIANDARI, MM

Pembina Tingkat I

NIP : 19640701 199103 2 010

TEMBUSAN :

- Yth.
1. Sdr. Ketua Jurusan Adm Publik FIA Universitas Brawijaya Malang
 2. Sdr. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang
 3. Sdr. Mhs Ybs
 4. Arsip

