

repository.ub.ac.id

**PERENCANAAN PROGRAM AKTA *ONLINE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

APRILIA MALIK

0910310014



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2013**

MOTTO

**"Whichever path we choose, The right or the wrong,
know that God is at the back always a powerfull hand to
help us along it"**

**(Jalan manapun yang kita tempuh, mulus atau berliku,
ketahuilah bahwa "Allah SWT" akan menuntun kita selalu)**



"Anand Khrisna"

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERENCANAAN PROGRAM AKTA *ONLINE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN**
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Banyuwangi)

Disusun oleh : **APRILIA MALIK**

NIM : 0910310014

Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 11 Juni 2013

Komisi Pembimbing

Ketua



Drs. Siswidiyanto, MS
19600717 198601 1 002

Anggota



Endah Setyowati, S.Sos, M.S
19710505 199903 2 001

TANDA PENGESAHAN

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

Hari :Kamis
Tanggal :27 Juni 2013
Jam :12.00 WIB
Skripsi atas nama : APRILIA MALIK
Judul :PERENCANAAN PROGRAM AKTA *ONLINE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN (Studi pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)

Dan dinyatakan lulus

Malang, 1 Juli 2013

MAJELIS PENGUJI

Ketua



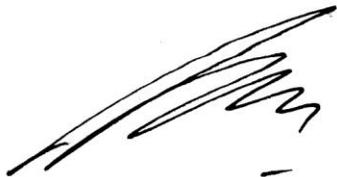
Drs. Siswidiyanto, MS
NIP:19600717 198601 1 002

Anggota



Endah Setyowati, S.Sos, M.S
NIP:19710505 199903 2 001

Ketua



Prof. dr. Abdul hakim, M.Si
NIP:19610202 198503 1 006

Anggota



Ainul Hayat, S.Pd, M.Si
NIP:19730713 200604 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 20 Juni 2013

METERAI
TEMPEL



PAJAK PENGALAMAN BARU
20
5481AAAF718566536
ENAM RIBU RUPIAH
6000

DJP

Nama: Aprilia Malik

NIM: 0910310014

RINGKASAN

Aprilia Malik, 2013, **Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)** Dosen Pembimbing : Drs.Siswidiyanto,MS dan Endah Setyowati,S.Sos,M.Si. Hal 165+

Peningkatan pelayanan akta kelahiran dalam upaya pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan merupakan agenda penting yang perlu diperhatikan oleh aparat pemerintah. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas terhadap pelayanan akta kelahiran melalui pembentukan program akta *online*. Sebagai sebuah program baru yang berupaya menjawab permasalahan dan keluhan masyarakat akan tidak adanya akses terhadap pelayanan akta kelahiran yang mendorong peneliti disini ingin mengetahui bagaimanakah perencanaan program akta *online* yang dilakukan aparat. Maka dalam penelitian ini mengangkat 3 permasalahan yaitu Bagaimanakah pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, bagaimanakah perencanaan program akta *online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dan apa saja faktor penghambat dalam perencanaan program akta *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan beberapa kelemahan dimana melihat dari persiapan yang dilakukan, hadirnya program tersebut masih membentuk pesimisme dari aparat karena terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaannya dimana pendaftaran akta *online* terbatas pada pengambilan nomor pendaftaran, sedangkan untuk pemrosesan wajib memenuhi dua aspek , yaitu materiil (persyaratan) dan aspek formil (asas dan prosedur). Selain itu, jika semua pendaftaran dilakukan secara *online*, masih belum dibentuknya sistem penggolongan batas-batas umur anak yang mendaftar pada *database*, penggolongannya masih secara manual. Disisi lain, juga masih ditemukannya beberapa hambatan dimana dari segi pemerintah antara lain kurangnya SDM perencana dan pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas, kurangnya keterlibatan oleh keseluruhan bidang, belum adanya peraturan bupati maupun SOP yang menjadi landasan hukum bagi akta *online* dan kurangnya kemampuan akan pemahaman terhadap teknologi informasi atau penggunaan internet dari segi masyarakat. Oleh karena itu suatu upaya perbaikan, baik secara teknis, peraturan hukum maupun komitmen aparat pemerintah perlu dilakukan untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan program.

SUMMARY

Aprilia Malik, 2013, Planning Program of Online Certificate Program in Improving Services Birth Certificates (Studies in the Department of Population and Civil Registration in Banyuwangi Districts) Supervisor: **Drs.Siswidiyanto,MS and Endah Setyowati,S.Sos,M.Si.** 165 pages+

The improvements of birth certificate service as legal documents is an important agenda to be concerned by government. So, the Department of Population and Civil Registration in Banyuwangi make serious effort to improve the efficiency and effectiveness of services through the establishment of birth certificate online. As a new program to overcome the problem and complaints from society about limited access to service of birth certificate encourages researchers want to know how is online certificate programs planning conducted by government, so in this research has three research questions, Firstly how is the birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration, secondly, how is online certificate programs planning in the Department of Population and Civil Registration Banyuwangi as an effort to improve service and thirdly limiting factor in online planning certificate program in the Department of Population and Civil Registration Banyuwangi.

This research was using descriptive research with qualitative approach. The data source was primary and secondary data. The data collecting technique was observation, interview, and documentation. The data analysis technique was data collecting; interpretation data, data reduction, and conclusion.

From the results of research and discussion found some problems from the conducted preparation, the existence program create pessimistic of government officers because there some weaknesses in the implementation program where registration of birth certificates online was limited only on taking registration number, meanwhile in the process must complete two aspect, it is material (requirement) and aspect formal (principle and procedure). In other side, if all registration is conducted by online, the weakness is there is no form of classification system on age child limitation registered on database, the classification still using manual system. In line with this, researcher also found some obstacles. From government side, such as lack of human resources and official planners both in quality and quantity, lack of involvement by the entire field, the lack of regulations and SOPs regents as a legal basis for certificate online services. From community, lack of ability of society related with understanding of the use of information technology or internet. Thus, an effort of improvement, in technical, regulation of law and commitment of official government need to be done to achieve successful implementation of program.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, anugerah serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Orang tua penulis yang setia memberi bantuan moril dan materil tanpa syarat;
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang secara empiris telah memberikan dukungan moril;
3. Dr. M. R. Khairul Muluk, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, yang secara empiris telah memberikan dukungan moril;
4. Drs. Siswidiyanto, MS selaku ketua pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, arahan dan dorongan moril yang dalam membimbing saya untuk menyelesaikan tahapan skripsi;
5. Ibu Endah Setyowati, S.Sos, M.S, MS selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan ilmunya guna penyelesaian karya tulis skripsi ini.;
6. Bapak Ir. Choliquil Ridha, M.Si selaku Kepala Bidang data kependudukan yang telah membimbing saya di Instansi mulai dari penemuan ide hingga selesainya skripsi;
7. Ibu Suminten SIP, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang telah bersedia mengarahkan dan menyediakan informasi di bidang pencatatan sipil sebagai tempat penelitian untuk memenuhi kelengkapan data skripsi saya;
8. Seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan dukungan dan pengarahan dalam setiap tahap pengerjaan skripsi saya;
9. Seluruh staf/pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.

10. Sahabat-sahabat tersayangku Susi, Sendira, Tyas, Yuyun, Dani, Arif, Arya, dan Masda yang selalu memberikan dukungan tenaga maupun masukan hingga penyelesaian skripsi saya;
11. Adekku tersayang Vita dan kedua adek kecilku Dito dan Felix yang senantiasa memberikan semangat sampai terselesainya skripsi ini.
12. Teman hidupku bayu yang senantiasa memberikanku motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi saya

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

Malang, 21 Maret 2013

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintah daerah	13
1. Pengertian Pemerintah Daerah	13
2. Korelasi Otonomi Daerah, Sentralisasi dan Desentralisasi	15
B. Perencanaan, Rencana, dan Program	17
1. Perencanaan	17
a. Proses Perencanaan	20
b. <i>Top Down and Bottom-Up planning</i>	23
2. Rencana	24
3. Program	27
a. Pengertian Program	27
b. Perencanaan Program	28
C. Administrasi Kepegawaian	29
1. Pengertian Administrasi Kepegawaian	29
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur dalam Era Reformasi	33
D. Pelayanan Publik	36
1. Konsep Pelayanan Publik	36
2. Bentuk Pelayanan Publik	38
3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	39



4. Pengembangan Pelayanan Publik.....	41
E. <i>Electronic Government</i>	42
1. Definisi <i>Electronic Government</i>	42
2. Pengertian Teknologi Informasi.....	45
3. Elemen-elemen Teknologi Informasi.....	46
4. Peran Teknologi Informasi.....	47
5. Tujuan TI (<i>E-Government</i>).....	47
F. Administrasi Kependudukan.....	48
1. Definisi Administrasi dan Kependudukan.....	48
2. Konsep Administrasi Kependudukan.....	49
3. Akta Kelahiran.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	55
B. Fokus Penelitian.....	56
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	57
D. Sumber dan Jenis Data.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian.....	61
G. Analisis Data.....	59

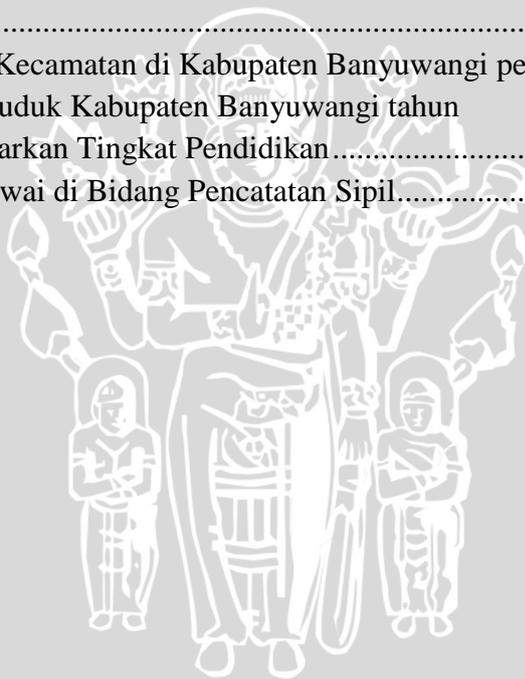
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian.....	64
1. Gambaran Umum Lokasi.....	64
a. Kondisi Geografi Kabupaten Banyuwangi.....	64
b. Sejarah Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi.....	69
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	71
a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan.....	71
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan.....	72
c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas.....	76
d. Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan.....	76
e. Tugas dan Fungsi Pejabat 1 Level di bawah Kepala Dinas.....	78
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	86
1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dikenduk.....	86
a. Mekanisme Pelaksanaan Pendaftaran Akta.....	89
b. Kejelasan Biaya Pendaftaran Akta Kelahiran.....	92
c. Ketepatan Waktu Permohonan Akta Kelahiran.....	95
d. Akurasi Pelayanan Akta Kelahiran.....	96
e. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang Mendukung Akta Kelahiran.....	99

f.	Kemudahan Akses Pelayanan Akta Kelahiran.....	100
2.	Perencanaan Program Akta <i>Online</i>	103
a.	Profil Program Akta <i>Online</i>	103
b.	Perencanaan Pembentukan Program Akta <i>Online</i>	112
1.	Pembentukan Aplikasi Program Akta <i>Online</i>	112
2.	Tujuan dan Sasaran Pembentukan	116
3.	Penyediaan Anggaran.....	117
4.	Penyediaan Sarana dan Prasarana	118
5.	Persiapan SDM / Pegawai Pengelola Program	120
6.	Peningkatan Peran Masyarakat melalui Sosialisasi	123
c.	Hambatan dalam Perencanaan Program Akta	125
1.	Dari Segi Aparatur Pemerintah	125
2.	Dari Segi Masyarakat	127
C.	Pembahasan Data Fokus Penelitian	129
1.	Pelayanan Akta Kelahiran di Dispensuk.....	129
2.	Perencanaan Program Akta <i>Online</i>	136
a.	Profil Program Akta <i>Online</i>	137
b.	Perencanaan Pembentukan Program Akta <i>Online</i>	139
1.	Pembentukan Aplikasi Program Akta <i>online</i>	139
2.	Tujuan dan Sasaran Pembentukan	143
3.	Penyediaan Anggaran	147
4.	Penyediaan Sarana dan Prasarana.....	148
5.	Persiapan SDM / Pegawai Pengelola Program.....	150
6.	Peningkatan Peran Masyarakat melalui Sosialisasi.....	152
c.	Hambatan dalam Perencanaan Program Akta	154
BAB IV PENUTUP		
A.	Kesimpulan	156
B.	Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA		162

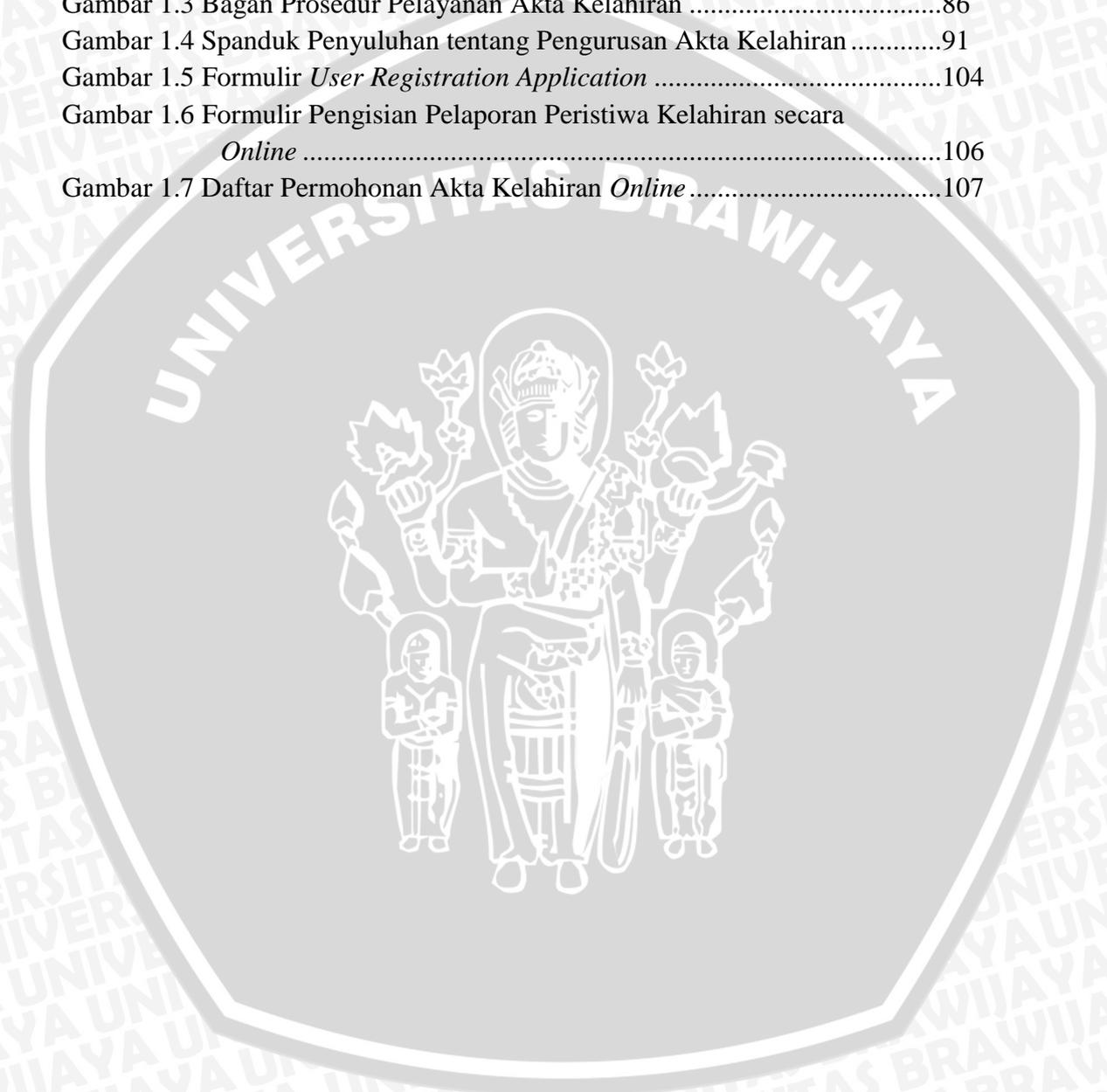
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011	62
Tabel 1.2 Status Desa dan Kelurahan Menurut Kecamatan Tahun 2011	64
Tabel 1.3 Jumlah Akta Kelahiran yang Dikeluarkan Berdasarkan Bulan Pada Tahun 2013.....	83
Tabel 1.4 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 dan 2012	84
Tabel 1.5 Sarana Peralatan dan Perlengkapan di Bidang Pencatatan Sipil.....	96
Tabel 1.6 Jarak Antar Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi per KM	99
Tabel 1.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi tahun 2011 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	125
Tabel 1.8 Jumlah Pegawai di Bidang Pencatatan Sipil.....	153



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Kabupaten Banyuwangi	63
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Tahun 2007-2010	65
Gambar 1.3 Bagan Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran	86
Gambar 1.4 Spanduk Penyuluhan tentang Pengurusan Akta Kelahiran	91
Gambar 1.5 Formulir <i>User Registration Application</i>	104
Gambar 1.6 Formulir Pengisian Pelaporan Peristiwa Kelahiran secara <i>Online</i>	106
Gambar 1.7 Daftar Permohonan Akta Kelahiran <i>Online</i>	107



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi dan desakan reformasi total dalam kehidupan berbangsa dan bernegara telah memacu tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan disegala bidang. Reformasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat Indonesia, yang tadinya sangat terbatas oleh pengaruh kekuasaan yang terlalu membatasi ruang gerak, sekarang telah mendorong masyarakat Indonesia lebih leluasa dalam mengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki. Reformasi juga telah mendorong adanya perubahan dalam hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yang tadinya bersifat sentralisasi atau terpusat sekarang berubah. Hubungan itu menjadi desentralisasi atau kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam lebih optimal dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penerapan desentralisasi atau otonomi daerah sesuai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yaitu pembagian urusan pemerintah lebih menekankan pada pemberian kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan selain untuk memenuhi tuntutan kinerja terbaik oleh pemerintah daerah yang kini semakin marak menyusul namun juga untuk mempercepat terwujudnya

kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian kewenangan didalam undang-undang tersebut memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu bahwa aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang sangat luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung.

Sebagaimana diatur dalam pasal 14 ayat 1 huruf I UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten atau kota, salah satunya yaitu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sehingga diperlukan upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan, dan perlu disikapi secara serius khususnya oleh pihak-pihak yang terkait dengan proses pelayanan di bidang kependudukan. Hal tersebut, yang menyebabkan perlunya peningkatan terhadap kinerja karena merupakan salah satu faktor dalam menentukan keberhasilan pemberdayaan aparatur pemerintah terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan UUD 1945 Pasal 26 ayat 3 yang menjadi landasan bagi reformasi administrasi kependudukan dituntut untuk menyelesaikan 6 masalah

mendasar yaitu dasar hukum, kelembagaan, aparatur, dokumen, data, dan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dokumen kependudukan dan mekanismenya. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Dalam pemberian pelayanan kepada publik, tentunya aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah inovasi dalam meningkatkan sebuah pelayanan khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyediakan kebutuhan untuk masyarakat. Saat ini perkembangan teknologi informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru yang berupa peralihan sistem kerja yang konvensional (manual) ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah.

Dengan adanya kebijakan reformasi administrasi publik oleh pemerintah yang dilaksanakan melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government* dalam rangka perkembangan dan kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi dan berdasarkan

ungkapan yang dikemukakan oleh Indrajit (2002:4-5) bahwa manfaat dari diterapkannya konsep e-government antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Ungkapan tersebut diatas menggambarkan pentingnya penerapan *e-government* sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan. Karena itulah, Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan oleh Dispenduk dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi dengan mulai mengembangkan dengan membuat sebuah sistem informasi akta *online*. Sistem aplikasi pendaftaran akta *online* dibuat dengan memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran secara elektronik (*online*) melalui media internet. Dimana dengan adanya pendaftaran akta *online* ini, masyarakat dapat mendaftarkan akta kelahiran anaknya lewat internet dan tidak perlu langsung datang ke instansi. <http://dispendukcapil.banyuwangikab.go.id>

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting, karena berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Untuk itu orang tua berkewajiban untuk mencatatkan kelahiran anaknya sebagai salah satu tanggung jawab orang tua terhadap anak. Pentingnya akta kelahiran juga dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari yaitu dalam mengurus hal-hal yang sifatnya administrasi yang meminta informasi mengenai orang tua, misalnya: syarat untuk sekolah, membuat identitas lain, seperti Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan, menikah, dan lain-lain. Akta kelahiran adalah sebuah akta yang dikeluarkan negara melalui pejabat yang berwenang yang berisi identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran merupakan salah satu bukti kewarganegaraan seseorang.

Berdasarkan sumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Banyuwangi, jumlah penduduk di Kabupaten Banyuwangi meningkat dari tahun ke tahun, yaitu dimulai pada tahun 2010 yang berjumlah 1.554.997 jiwa meningkat di tahun 2011 yaitu berjumlah 1.614.482 jiwa, dan di tahun 2012 menjadi 1.627.469 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat tersebut tentunya mempengaruhi meningkatnya kebutuhan akan akta kelahiran. Seperti yang dituliskan dalam situs <http://pengaduan.banyuwangikab.go.id>, mengenai laporan pengaduan di banyuwangi bahwa “Untuk pengajuan permohonan bulan

Nopember s/d Desember 2010 mengalami lonjakan yang amat drastis (sehari bisa mencapai 1500-2000 permohonan) sedangkan tenaga yang menangani jumlahnya tetap, sementara dalam prosesnya harus melalui verifikasi untuk kelengkapan persyaratan”.

Hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran di Dispenduk Banyuwangi. Banyaknya pengajuan permohonan yang masuk mengakibatkan penanganan terhadap pengajuan akta kelahiran cenderung kurang efisien dan efektif, sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama. Hal ini terbukti dari keluhan seorang warga beralamatkan banyuwangi bernama Toni dari situs <http://pengaduan.banyuwangikab.go.id> pada *website* pengaduan Banyuwangi seperti dibawah ini:

“Asslamu'alaikum wr. wb. Kepada Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kab. Banyuwangi, mohon pelayanan akta kelahiran lebih ditingkatkan efisensi waktunya. Kami membuat akta kelahiran sampai lebih 2 bulan kok belum jadi, kenapa ini? mohon perhatiannya. wassalammu'alikum wr. wb”.

Dari permasalahan tersebut terlihat bahwa sangat pentingnya sebuah kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi tuntutan akan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan, namun juga harus memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Karena itulah dibutuhkan perbaikan pelayanan, baik dari segi sistem maupun aparat sebagai pelaksana pelayanan.

Selain itu, faktor geografi juga menjadi salah satu penghambat lain dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Seperti yang dituliskan dalam situs <http://www.banyuwangikab.go.id>, wilayah Banyuwangi yang memiliki luas

sekitar 5.782,50 km², dan letak kabupaten atau kota yang berada pada ujung wilayah Banyuwangi yaitu pada bagian timur berbatasan dengan selat Bali, menyebabkan banyaknya desa atau kecamatan yang terletak jauh dari instansi. Hal ini terlihat melalui ungkapan dari Dian Rahma Inayati, S.Si, Kasi pengolahan data dan kependudukan mengatakan bahwa :

“Karena jarak tempuh antara tempat tinggal masyarakat untuk menuju instansi terlampaui jauh, menyebabkan sulitnya masyarakat dalam melakukan pengurusan akta, sedangkan pengurusan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan langsung oleh masyarakat tidak hanya selesai dengan satu atau dua kali datang ke instansi, namun berkali-kali karena harus melalui proses verifikasi ketika syarat yang diajukan kurang lengkap”.

Hal yang sama dirasakan oleh seorang warga Banyuwangi, kecamatan Gambiran bernama Cahyono pada tanggal 11 Februari 2013 atas keluhannya pada situs pengaduan <http://dispendukcapil.banyuwangikab.go.id>, yang mengeluhkan banyaknya biaya yang dibutuhkan untuk datang ke instansi karena faktor jarak, seperti di bawah ini:

“Sudah 1 satu tahun 10 sepuluh bulan pelayanan akta kelahiran missal yang telah dilakukan dispenduk dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi di kecamatan Gambiran pada hari Sabtu tanggal 17 Desember 2011 dilaksanakan, tetapi sampai dengan hari ini juga belum diselesaikan. Janjinya dulu kalau sudah selesai akan diserahkan melalui kecamatan dan desa, tetapi sampai dengan saat ini belum juga ada kejelasannya. Kapan lagi kami harus menunggu, jangan sampai apa yang sudah dikatakan akan diselesaikan dan diserahkan kepada kecamatan dan desa nantinya harus kami (selaku pemohon) ambil sendiri ke Banyuwangi, maaf kami dari warga yang kurang mampu, harus habis biaya berapa kalau ke Banyuwangi sendiri”. (website pengaduan Dispenduk Banyuwangi tahun 2011)

Lamanya proses pengurusan akta kelahiran dan karena faktor jarak tempuh antara desa ke kabupaten yang terlalu jauh tersebut, menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang cenderung enggan untuk melakukan pendaftaran akta

kelahiran untuk anaknya. Sehingga bagi masyarakat kelas menengah ke atas akan lebih memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga, namun untuk masyarakat menengah ke bawah yang jauh dari kabupaten atau kota lebih memilih untuk tidak melakukan pengurusan akta kelahiran, hal tersebut sebenarnya juga disebabkan karena masih rendahnya pemahaman para orang tua dan keluarga, mengenai nilai guna dari akta kelahiran serta kewajiban pelaporan kelahiran tepat waktu, sehingga pendaftaran kelahiran baru dilakukan ketika anak usia sekolah.

Dari beberapa permasalahan di atas yang menjadi dasar utama terbentuknya program akta *online* sebagai upaya melakukan terobosan dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Adanya program akta kelahiran ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam kegiatan administrasi kependudukan dan dapat menjadi solusi bagi masyarakat ketika tidak dapat melakukan pembuatan akta kelahiran sendiri secara langsung karena jarak tempuh yang jauh, dan bagi masyarakat yang tidak ingin mengeluarkan biaya yang besar karena harus melibatkan jasa pihak ketiga. Dengan program, ini masyarakat dapat melakukan proses verifikasi melalui media internet dan hanya perlu melakukan pengambilan akta kelahiran dengan datang satu kali ke instansi ketika persyaratan sudah memenuhi.

Dalam pembentukan suatu program seperti program akta kelahiran *online*, perencanaan yang baik merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan untuk menentukan keberhasilan program tersebut. Perencanaan sebagai fungsi dari manajemen yang pertama merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan

oleh Tjokroamidjojo (1994:8-9) dimana dikemukakan alasan mengapa diperlukan perencanaan bagi suatu masyarakat atau bangsa yakni perencanaan dilihat dari segi suatu alat atau cara untuk mencapai tujuan dengan lebih baik, mendapatkan alasan yang lebih kuat untuk melakukan perencanaan. Dengan adanya perencanaan diharapkan terdapatnya suatu pengarahan kegiatan, adanya pedoman bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditujukan kepada pencapaian tujuan pembangunan.

Adanya perencanaan ini, juga merupakan upaya memecahkan masalah dimana perencanaan juga dimaknai sebagai aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas lingkungan untuk merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan masalah-masalah dalam keberfungsian sosial. Artinya upaya penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat maupun aparatur pemerintah dalam peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan sangat ditentukan oleh bentuk perencanaan yang dilakukan terhadap suatu program.

Oleh karena itu, dibentuknya program akta *online* sebagai sebuah program baru dalam bidang pelayanan akta kelahiran yang kemudian mendorong peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana perencanaan dari aparatur dinas kependudukan dan pencatatan dalam mempersiapkan pelaksanaan program akta online. Maka hal inilah yang dijadikan latar belakang peneliti dalam penelitian yang dilakukan di kabupaten Banyuwangi dengan mengambil judul penelitian

“Perencanaan program Akta *Online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimanakah perencanaan program akta *online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
3. Apa sajakah faktor penghambat perencanaan akta *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan akta *online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk mendeskripsikan apa saja faktor penghambat perencanaan akta *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

3. Kontribusi Penelitian

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan/manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Empiris

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemahaman tentang perencanaan pelayanan khususnya perencanaan program akta

kelahiran *online* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dispenduk dan Capil Kabupaten Banyuwangi

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparatur Dispenduk dan Capil Kabupaten Banyuwangi, yang terkait dengan upaya perencanaan program akta *online*

4. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar yang dideskripsikan dalam penulisan skripsi ini, maka dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi secara singkat :

BAB I :Merupakan pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang pemilihan judul perencanaan program akta *online* di Dispenduk dan Capil Kabupaten Banyuwangi. Dari latar belakang tersebut kemudian ditarik permasalahan antara lain: bagaimanakah perencanaan program akta *online* tersebut, sehingga peneliti dapat mendeskripsikan fakta yang terjadi di lapangan.

BAB II :Menjelaskan tentang kajian pustaka/kajian teori yang tepat dengan obyek penelitian yakni pelayanan akta kelahiran dan perencanaan akta *online* oleh aparatur pemerintah . Kajian teori yang digunakan antara lain: pemerintah daerah, *electonic government*, administrasi kepegawaian, perencanaan, administrasi kependudukan, teori program, dan teknologi informasi. Sehingga dapat digunakan untuk menganalisa masalah dengan tepat.

BAB III :Menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan menyangkut jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data. Metode penelitian yang dipakai dalam tulisan ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga penulis dapat menjelaskan secara *riil* fenomena yang terjadi di lapangan.

BAB IV : Menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat penyajian data dan analisis data. Dalam bab ini dihubungkan antara hasil penelitian dengan teori yang ada.

BAB V : Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil dan pembahasan, serta saran yang merupakan rekomendasi tentang studi lanjutan atau kebijakan-kebijakan yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintah Daerah

1. Pengertian pemerintah daerah

Hakikat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam kerangka ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintah perlu didekatkan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah pusat perlu membagikan beberapa kewenangan kepada pemerintah daerah (*sharing of power*) dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah yang dekat masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, *sharing of power* terjadi secara vertikal antara pusat dan daerah yang memungkinkan daerah membuat kebijakan-kebijakan strategis yang bebas dari intervensi pemerintah pusat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Sementara itu, di pemerintah daerah dengan masyarakat yang membuka peluang lahirnya kebijakan yang mewakili aspirasi masyarakat, sehingga kebijakan tersebut menjadi rendah derajat resistensinya. Hasil dari adanya *sharing of power* ini diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat lebih memuaskan.

Istilah pemerintah daerah sering digunakan berdampingan dengan kata *local Government*. Kaho (1997, H 20) menggambarkan *Local Government* sebagai:

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

Berikutnya, Hossein dalam Muluk (2007:h.10) mengungkapkan bahwa *Local Government* merupakan konsep yang dapat mengandung tiga pengertian sebagai berikut:

1. Pemerintah lokal yang sering dipertukarkan dengan *Local Authority* yang mengacu pada organ atau badan pemerintah.
2. Mengacu pada pemerintah lokal yang dilakukan oleh pemerintah setempat (mengacu pada fungsi).
3. Bermakna daerah otonom.

Pemerintah daerah di Indonesia terangkum dalam sebuah Negara kesatuan karena Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang berbentuk republik, yang secara administratif dibagi menjadi daerah-daerah provinsi dimana daerah provinsi tersebut akan dibagi lagi menjadi daerah yang lebih kecil yaitu kota dan kabupaten. Daerah-daerah tersebut merupakan daerah otonom yang diatur dalam undang-undang. Hal tersebut dapat dilihat dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatur pembagian daerah sampai wilayah yang lebih kecil.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah terdiri dari Gubernur, Bupati atau Walikota, dan Perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Sedangkan DPRD merupakan lembaga

perwakilan rakyat daerah yang juga sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.

2. Korelasi Otonomi Daerah, Sentralisasi dan Desentralisasi

Didalam UU No 32 Tahun 2004 dijelaskan otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengertian “otonom” secara bahasa adalah “berdiri sendiri” atau “dengan pemerintahan sendiri”. Sedangkan “daerah” adalah suatu “wilayah” atau “lingkungan pemerintah”. Dengan demikian pengertian secara istilah “Otonomi daerah” adalah “wewenang atau kekuasaan pada suatu wilayah daerah masyarakat itu sendiri”.

Sentralisasi adalah memusatkan seluruh wewenang kepada sejumlah kecil manajer atau yang berada di posisi puncak pada suatu struktur organisasi. Sentralisasi banyak digunakan pada pemerintahan lama di Indonesia sebelum adanya otonomi daerah. Kelemahan dari sistem sentralisasi adalah dimana seluruh keputusan dan kebijakan di daerah dihasilkan oleh orang-orang yang berada di pemerintah pusat, sehingga waktu yang diperlukan untuk memutuskan sesuatu menjadi lama. Kelebihan sistem ini adalah dimana pemerintah pusat tidak harus pusing-pusing pada permasalahan yang timbul akibat perbedaan pengambilan keputusan, karena seluruh keputusan dan kebijakan dikoordinir seluruhnya oleh pemerintah pusat.

Desentralisasi adalah penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri



berdasarkan prakarsa dan aspirasi dari rakyatnya dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Dengan adanya desentralisasi maka muncullah otonomi bagi suatu pemerintah daerah. Ketika pemerintah daerah dan masyarakat lokal mencapai tingkatan otonomi, keduanya dapat memberdayakan sumber daya lokal demi mencapai taraf pembangunan yang tinggi di daerahnya masing-masing. Perwujudan desentralisasi ini adalah otonomi daerah yaitu hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut segala urusan daerah menjadi kewenangan penyelenggara pemerintahan daerah, Hal itu menjadikan masyarakat memiliki dan ikut bertanggung jawab atas kebijakan publik. Otonomi daerah juga lebih menjamin kepentingan lokal, karena pemerintah daerah tidak bisa begitu saja mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat lokal. Di era desentralisasi, tata pemerintahan yang baik adalah standar minimum bagi pemerintah daerah. Selain itu, tata pemerintahan lokal yang menjalankan desentralisasi membutuhkan lebih banyak kapasitas dan kapabilitas karena tata pemerintah lokal dalam bentuk ini mempunyai kewenangan dan sumber daya yang besar dan untuk memberdayakan kewenangan dan sumber daya tersebut dibutuhkan kapasitas dan kapabilitas

Untuk itu diperlukan pembangunan dan reformasi dalam pemerintahan lokal dan masyarakat lokal. Pemerintah daerah sendiri akan sulit untuk mereformasi dirinya sendiri, sementara itu pembangunan masyarakat lokal sendiri sangat sulit dicapai jika hanya mengandalkan usaha sendiri-sendiri., oleh karena

itulah diperlukan suatu hubungan saling membangun antara pemerintah daerah dan masyarakat lokal dalam penciptaan tata pemerintahan lokal yang baik.

B. Perencanaan, Rencana dan Program

1. Perencanaan

Perencanaan berasal dari kata rencana, yang berarti rancangan atau rangka sesuatu yang akan dikerjakan. Dari pengertian sederhana tersebut dapat diuraikan beberapa komponen penting, yakni tujuan (apa yang hendak dicapai), kegiatan (tindakan-tindakan untuk merealisasikan tujuan), dan waktu (kapan, bilamana kegiatan tersebut hendak dilakukan). Apa yang direncanakan tentu saja merupakan tindakan-tindakan di masa depan. Dengan demikian suatu perencanaan bisa dipahami sebagai respon atau reaksi terhadap masa depan. Secara empiris perencanaan pada dasarnya merupakan salah satu fungsi manajemen yang digunakan oleh orang, unit atau lembaga untuk mengkaji dan memecahkan suatu persoalan. Adapun fungsi perencanaan dalam pembangunan dapat dirumuskan, pertama, sebagai pedoman pelaksana; kedua, dapat mengadakan perkiraan pelaksanaan yang akan dilalui; ketiga, dapat memilih alternatif; keempat, sebagai alat standar untuk mengadakan pengawasan; dan kelima, menjawab kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Disisi lain perencanaan juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain terbatasnya kemampuan dan keahlian sumber daya manusia, terbatasnya bahan baku, waktu yang terbatas, keterbatasan modal dan kurangnya penguasaan teknologi dan informasi mengakibatkan kurang optimalnya perencanaan yang



telah disusun guna mencapai tujuan yang telah disusun. Banyak para ahli yang mendefinisikan pengertian perencanaan ini.

Siagian (2000) mendefinisikan *planning* sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada halhal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang ditentukan.

Mintzberg (1998) mengemukakan pengertian perencanaan sebagai berikut :

- a. perencanaan berarti pemikiran maju.
- b. perencanaan berarti pengambilan keputusan.
- c. perencanaan berarti pengambilan keputusan terintegrasi.
- d. perencanaan berarti proses terformulasi untuk menghasilkan hasil yang terartikulasi, dalam bentuk sistem yang terintegrasi dalam keputusan - keputusan yang ada.

Dari berbagai pendapat ahli tersebut menunjukkan bahwa perencanaan merupakan suatu tindakan yang berada diawal proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian yang mendalam terhadap konsep ataupun fakta (pilihan alternatif) secara komprehensif dan dapat dirumuskan dalam bentuk kebijakan atau program yang kemudian dilaksanakan sesuai tujuan yang ditetapkan (pada waktu yang akan datang). Perencanaan tidak hanya diidentikkan dengan penyusunan program, karena itu penekanan dalam mencapai suatu program yang baik adalah proses perencanaan itu sendiri. Hal ini sebagaimana apa yang dikemukakan Mintzberg (1998) bahwa “bukanlah perencanaan itu yang berarti” namun perkembangan intelektuallah yang sesungguhnya hal yang penting dan diperhatikan dalam “rencana”, kadang-kadang tidak berguna namun proses perencanaan itulah yang dititikberatkan.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Ackoff dalam Kartasmita (1997) yang mengharapkan adanya pemahaman bahwa tindakan itu tidak berarti apa-apa tanpa



adanya proses. Perencanaan itu sendiri merupakan proses transparan dimana dapat dibangun komunikasi yang terbuka di antara pihak-pihak yang dilibatkan dengan memberikan pikiran dengan sudut pandangan yang berbeda-beda dan mampu menangkap semua keinginan baik individu maupun kelompok yang pada akhirnya dapat merumuskan rencana yang memiliki sifat fleksibel dan terbaik sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Pentingnya perencanaan diungkapkan Mintzberg (1998) bahwa meninggalkan perencanaan jelaslah sangat tidak bertanggung jawab dan tidak masuk akal. Apapun strategi perencanaan, pasti lebih baik daripada tidak ada perencanaan sama sekali bagi suatu organisasi. Seluruh uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang terus menerus dan selalu menekankan tidak hanya pada “*output*” melainkan juga pada “*proses*” dimana penilaian atas sukses atau gagalnya suatu kegiatan diukur baik dari proses maupun dari outputnya, sehingga menempatkan posisi perencanaan sebagai suatu hal yang amat penting dalam setiap tahapan pembangunan.

Koontz (1976:125) menjelaskan bahwa perencanaan merupakan fungsi manajemen paling mendasar karena melibatkan pemilihan beberapa alternatif tindakan untuk masa depan. Tidak hanya menjadi pedoman dasar semua manajer di semua tingkatan dalam sebuah perusahaan, tetapi juga menjadi dasar dari keempat fungsi manajemen dimana keempat fungsi tersebut merefleksikan sebuah perencanaan. Seorang manajer membawahi, mengatur dan memimpin, serta mengontrol perusahaan untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai rencana. Lebih lanjut Koontz mengemukakan bahwa :



Planning involves selection of enterprise and departmental objectives as well as determination of the means of reaching them. It is thus a rational approach to preselected objectives. Since this approach does not take place in a vacuum, good planning must consider the nature of the future environment in which planning decisions and actions are intended to operate.

(Perencanaan melibatkan pemilihan perusahaan dan tujuan masing-masing bagian sebagaimana pula penentuan cara mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian perencanaan merupakan pendekatan rasional untuk pemilihan awal tujuan perusahaan. Karena pendekatan ini tidak terjadi bila kondisi perusahaan dalam keadaan vakum, perencanaan yang baik harus memperhatikan sifat situasi kedepan yang mana tindakan dan keputusan perencanaan diharapkan berjalan).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa suatu perencanaan sangat penting sebagai dasar dalam menentukan langkah awal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, tindakan dan keputusan perencanaan juga harus memperhatikan atau memperkirakan situasi kedepan agar perencanaan yang dibuat dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan dan sesuai kondisi yang ada. Suatu tindakan tidak akan berjalan dengan baik jika hanya berfokus pada hasil yang diinginkan, namun dalam menentukan suatu tindakan juga diperlukan proses yang menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil tidaknya suatu tindakan atau program dilaksanakan

a. Proses Perencanaan

Conyers dan Hills (1990:15) menggambarkan proses perencanaan melalui tiga aktivitas yang saling berhubungan, dimana aktivitas yang satu diikuti aktivitas yang lainnya, yaitu diawali dengan pengambilan kebijakan (policy making), dikembangkan melalui proses perencanaan, dan kemudian diimplementasikan. Perencanaan digambarkan seolah-olah sebagai tahap peralihan antara pengambilan kebijakan dan Implementasi, karena perencanaan

digunakan sebagai alat untuk menterjemahkan kebijakan-kebijakan umum kedalam program-program aksi praktis yang lebih nyata. Berdasarkan tiga aktivitas tersebut, Conyers dan Hills (1990:15) melihat suatu organisasi dengan membedakan peran tiga aktor didalamnya, yaitu: (1) Politisi berperan sebagai pengambil kebijakan atau yang membuat keputusan politis; 2) perencana (planners), yaitu orang yang memegang perencanaan karena posisi ataupun pelatihan professional yang diperolehnya; 3) implementasi yang dilakukan secara terpisah oleh administrator.

Proses perencanaan dapat digambarkan sebagai suatu siklus, karena perencanaan sebagai suatu kegiatan yang tidak pernah berakhir atau kegiatan yang tidak putus. Setiap tahapan pada proses perencanaan adalah penting. Namun tidak ada tahapan baku yang harus diikuti dalam suatu proses perencanaan. Hal ini tergantung pada keadaan, jenis dan kompleksitas permasalahan yang ada dalam suatu daerah atau juga tergantung pada keahlian perencana itu sendiri

Dalam setiap tahap perencanaan memiliki tujuan-tujuan tertentu. Sehingga penting untuk memahami setiap tahap yang ada dalam proses perencanaan. Conyers dan Hills (1990:74) menyatakan tahapan-tahapan dalam proses perencanaan yaitu:

1. *The decision to adopt planning*, keputusan awal untuk mengadopsi perencanaan sebagai alat untuk memecahkan masalah pembangunan mencapai tujuan dan sasaran hasil yang diinginkan. Pada tahap ini ditetapkan kerangka kerja organisasi (*establish organizational framework for planning*), menentukan tujuan perencanaan (*specify planning goals*), dan merumuskan tujuan (*formulate objectives*)
2. *Collect and analyse data*, pada tahap ini dibutuhkan analisa situasi untuk menentukan sifat dan masalah perencanaan. Pengumpulan data dan analisa data merupakan bagian dari identifikasi masalah, membutuhkan sumber daya keuangan, tenaga kerja terlatih dan akses ke berbagai macam fasilitas

3. *Identyfing alternatives course of action*, dilakukan untuk mencari tindakan yang mungkin dilakukan untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan dan sasaran yang perencanaan inginkan.
4. *Plan and Project appraisal*, penilaian pada dasarnya berarti mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari setiap tindakan bertujuan untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan yang membantu mereka untuk memutuskan tindakan yang harus dipilih.
5. *Implement*, dipandang sebagai sesuatu diluar lingkup perencanaan atau perencana karena Implementasi rencana atau program merupakan tanggung jawab operasional teknis dan administratif. Namun, implementasi tidak bisa dipisahkan dari tahapan lainnya. Sehingga penting untuk memperhatikan implementasi rencana, identifikasi berbagai macam aktivitas yang terkait dengan rencana atau proyek, membuat berbagai jadwal sumber daya (keuangan, staff, material dan peralatan)
6. *Monitoring and evaluation*, ketika rencana atau proyek diimplementasikan, maka monitoring dan evaluasi penting dilakukan untuk mengidentifikasi beberapa masalah yang mungkin terjadi, untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut sesuai dengan perncanaan

Perencanaan terdiri dari beberapa tahapan yang dilalui untuk dapat mencapai suatu perencanaan yang ideal. Abe (2005:77) mengidentifikasi bahwa tahapan perencanaan terdiri dari 6 langkah perencanaan yaitu:

1. Penyelidikan, merupakan sebuah proses untuk mengetahui dan mengumpulkan masalah-masalah yang sedang dihadapi dan berkembang di masyarakat.
2. Perumusan masalah, perumusan masalah yang dilakukan melalui suatu analisis atas data dan informasi yang diperoleh. Rumusan masalah – masalah dapat mencerminkan kebutuhan dari masyarakat dapat dicapai dengan melibatkan masyarakat dalam proses tersebut agar data dan informasi yang dihimpun benar-benar merupakan apa yang dirasakan dan apa yang menjadi keprihatinan dari masyarakat.
3. Identifikasi daya dukung, daya dukung yang dimaksud tidak hanya dana, melainkan keseluruhan aspek yang dapat mendukung dan memungkinkan terselenggaranya kegiatan dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Daya dukung tersebut berkaitan dengan persoalan yang dihadapi, tujuan yang hendak dicapai serta kegiatan yang akan dilaksanakan. Pemahaman tentang daya dukung ini diperlukan agar rencana kerja yang telah disusun tidak bersifat asal jadi tetapi benar-benar merupakan hasil dari perhitungan yang masak.
4. Perumusan tujuan. Merupakan proses untuk merumuskan suatu kondisi yang hendak dicapai, suatu keadaan yang diinginkan dan oleh karena itu dilakukan upaya untuk mencapainya.

5. Penetapan langkah-langkah, merupakan proses menyusun berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan. Proses ini merupakan proses membuat rumusan rencana tindakan. Rencana tindakan tersebut pada umumnya akan memuat apa yang hendak dicapai, kegiatan yang hendak dilakukan, pembagian tugas dan pembagian tanggung jawab dan waktu yang diperlukan, kapan kegiatan tersebut dilaksanakan dan membutuhkan waktu berapa lama kegiatan akan dilaksanakan hingga selesai.
6. Penentuan anggaran, anggaran memegang peranan yang penting karena segala rencana kegiatan yang akan dilaksanakan tidak akan terlaksana tanpa ada dukungan anggaran. Penyusunan anggaran tidak hanya berkenaan dengan alokasi data dalam bentuk uang tetapi usaha untuk menyusun alokasi anggaran dari berbagai sumber daya yang tersedia dan yang potensial untuk diusahakan

Dari beberapa tahapan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam proses perencanaan yang paling utama adalah penentuan keputusan awal terhadap masalah yang berkembang sehingga dapat ditentukan tujuan yang ingin dicapai. Dari masalah tersebut kemudian, dianalisa untuk mengetahui rumusan masalah atau pemecahan terhadap masalah yang dihadapi. Secara keseluruhan, pendapat yang disampaikan oleh Conyers dan Hills serta Abe hampir sama, namun pada tahapan yang disampaikan oleh Conyers Hill juga menambahkan akan pentingnya penilaian, implementasi dan monitoring serta evaluasi dalam suatu proses perencanaan. Karena perencanaan tidak berhenti ketika suatu tindakan akan dilaksanakan. Namun ketika tindakan tersebut juga selesai dilakukan

b. Top Down dan Bottom-Up Planning

Proses perencanaan merupakan suatu prosedur dan tahapan dari perencanaan itu dilaksanakan. Secara hierarki, prosedur perencanaan itu dilakukan atas dasar prinsip *Top Down* dan *Bottom-Up Planning*. Perencanaan *Top Down* dan *Bottom-Up* pembedaannya didasarkan atas kewenangan dari institusi yang terlibat. Perencanaan model *Top-down* dan *bottom-up* hanya berlaku apabila

terdapat beberapa tingkat atau lapisan pemerintahan atau beberapa jenjang jabatan di pemerintahan yang masing-masing tingkat diberi wewenang untuk melakukan perencanaan (Tarigan, 2004:16)

Selanjutnya Tarigan (2004:16) menyatakan perencanaan model *top-down* adalah apabila kewenangan utama dalam perencanaan itu berada pada institusi perencana pada level yang lebih rendah harus menerima rencana atau arahan dari institusi yang lebih tinggi. Rencana institusi yang lebih tinggi tersebut harus dijadikan bagian rencana dari institusi yang lebih rendah. Sebaliknya, *bottom-up planning* adalah apabila kewenangan utama dalam perencanaan itu berada pada institusi yang lebih rendah, dimana institusi perencana pada level yang lebih tinggi harus menerima usulan-usulan yang diajukan oleh institusi perencana pada tingkat yang lebih rendah.

2. Rencana

Rencana merupakan dokumen yang digunakan sebagai skema untuk mencapai tujuan. Rencana biasanya mencakup alokasi sumber daya, jadwal, dan tindakan-tindakan penting lainnya. Rencana dibagi berdasarkan cakupan, jangka waktu, kekhususan dan frekuensi penggunaannya. Koontz (1976:133) menjelaskan bahwa ada beberapa jenis rencana.

1. Misi

Setiap organisasi pasti memiliki misi atau tujuan yang hendak dicapai, dengan tingkatan yang berbeda-beda, tergantung organisasi tersebut bergerak dalam bidang apa. Misi sebuah organisasi merupakan keunikan eksistensinya yang membedakannya dari organisasi-organisasi lainnya. Suatu misi organisasi harus dipecah menjadi bermacam-macam tujuan yang harus dicapai agar dapat mencapai sasarannya.

2. Sasaran

Sasaran sebuah organisasi adalah arah tujuan organisasi. Sasaran dapat diuraikan sebagai produktivitas sbu unit organisasi, penjualan, atau berbagai cara lainnya.

3. Strategi

Strategi menciptakan kesatuan arah bagi organisasi dari berbagai segi tujuan, dan strategi memberikan pengarah dalam mengarahkan sumber daya untuk mendorong organisasi menuju tujuan yang telah ditetapkan.

4. Kebijakan

Kebijakan merupakan garis pedoman untuk pengambilan keputusan. Kebijakan menetapkan batas-batas di sekitar keputusan, termasuk keputusan yang dapat dibuat dan menolak keputusan-keputusan yang tidak dapat dibuat. Dengan cara ini kebijakan menyalurkan pemikiran dari anggota organisasi sehingga pemikiran itu sejalan dengan tujuan organisasi. Kebijakan biasanya dibuat secara formal dan secara rinci oleh para manajer puncak organisasi.

5. Peraturan

Merupakan pernyataan bahwa suatu tindakan harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan dalam situasi tertentu. Dengan adanya peraturan, satu-satunya pilihan yang ada pada peraturan tersebut ialah apakah menerapkannya atau tidak pada keadaan tertentu.

6. Prosedur

Prosedur memberikan seperangkat petunjuk terinci untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi. Petunjuk terinci membimbing pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan menjamin adanya pendekatan yang konsisten terhadap situasi tertentu.

7. Program

Suatu program meliputi seperangkat kegiatan yang relatif luas. Program memperlihatkan langkah utama yang diperlukan untuk mencapai tujuan, unit atau anggota organisasi yang bertanggungjawab untuk mencapai langkah, dan urutan serta pengaturan waktu dari setiap langkah.

8. Anggaran

Anggaran merupakan pernyataan mengenai sumber daya keuangan yang disediakan untuk kegiatan-kegiatan tertentu selama periode tertentu. Anggaran terutama merupakan alat untuk mengendalikan kegiatan organisasi dan karena itu merupakan komponen penting dari program. Anggaran merinci pendapatan dan pengeluaran dan oleh karena itu memberikan sasaran bagi kegiatan-kegiatan organisasi.

Terry (1977:243) menjelaskan beberapa kategori rencana, yang meliputi :

1. Kebijakan

Kebijakan merupakan suatu aturan yang disusun oleh manajer puncak sebuah organisasi yang digunakan sebagai pedoman dan penentuan batas-

batas yang harus dilaksanakan oleh seluruh anggota organisasi dalam pengambilan keputusan.

2. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian tugas yang saling berkaitan, yang disusun berdasarkan urutan waktu sehingga penyelenggaraan tugas dapat terpenuhi atau terselesaikan tepat waktu.

3. Metode

Cara melakukan tugas yang ditentukan dengan pertimbangan sasaran, fasilitas yang tersedia, waktu, anggaran dan usaha. Metode mengedepankan penyederhanaan pekerjaan yang merupakan usaha manusia untuk menghemat waktu, ruang, material, mesin ataupun anggaran sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah, dengan hasil yang lebih baik pula.

4. Standard

Suatu hal yang diterapkan untuk menjadi akurasi atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan.

5. Anggaran

Suatu rencana yang menghitung pendapatan dan atau pengeluaran organisasi yang menjadi pedoman para manajer untuk menentukan tindakan mereka di masa depan.

6. Program

Merupakan rencana menyeluruh yang meliputi penggunaan sumber daya yang ada, penerapan jadwal waktu, memprediksi tindakan yang diperlukan di masa depan untuk mencapai sasaran yang diharapkan.

7. *Techno factor*

Merupakan jenis baru dari suatu rencana. *Techno factor* menerapkan teknik evaluasi program, yang bermanfaat untuk memperbaiki keseluruhan program sehingga rencana dapat dikendalikan sesuai harapan. Perubahan diperlukan untuk memastikan bahwa rencana dilaksanakan. Perencanaan dan usaha pengendalian diarahkan ke arah pembelanjaan anggaran dan menyediakan alat manajemen efektif untuk manajer.

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa para manajer yang mengembangkan rencana tetapi tidak melaksanakannya dalam bentuk tindakan, hanyalah membuang-buang waktu saja. Gagasan yang tidak disertai dengan cara-cara yang pasti untuk menggunakannya, tidak akan mempunyai pengaruh praktis.

Perencanaan merupakan proses yang tidak berakhir ketika suatu rencana telah disetujui; rencana tersebut harus dilaksanakan.

3. Program

Program lahir dari adanya administrasi pembangunan yang telah mengalami perkembangan seiring dengan banyaknya perhatian terhadap masalah pembangunan. Administrasi Pembangunan adalah administrasi mengenai kebijakan, program, dan proyek untuk mendukung tujuan-tujuan pembangunan.

a. Pengertian program

Program dalam administrasi pembangunan berfungsi sebagai alat untuk memecahkan berbagai masalah yang ada di dalam pembangunan dan masyarakat. Definisi program menurut United Nation (1971) dalam Zauhar adalah: *“Program is taken to mean a form of organized social activity with a specific objective, limited in space and time. It often consist of an interrelated group of projects and usually limited to one or more an going organizations and activities “* (Zauhar, 1993: 1). Dari pengertian tersebut, dapat terlihat bahwa pelaksanaan sebuah program atau proyek tidak terlepas dari adanya aktivitas sosial yang dilakukan oleh organisasi sebagai pelaksana.

Program selain sebagai alat untuk memecahkan masalah (*problem solving*) dapat juga digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada. Kelangkaan sumber merupakan hal yang tak terhindarkan dalam mencapai tujuan yang ada, maka diperlukan kemampuan bagi para pengelola pembangunan dalam menyusun skala prioritas sehingga alokasi dan distribusi sumber daya dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, untuk menjalankan fungsi tersebut maka program harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Tujuan yang dirumuskan secara jelas;
- b) Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan;
- c) Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program selektif mungkin;
- d) Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan agar dihasilkan dari program tersebut;
- e) Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri;
- f) Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut. (*United Nation* dalam Zauhar (1993:1).

Dari beberapa ciri-ciri program diatas, dapat diketahui bahwa dalam sebuah program selalu dilaksanakan tidak dengan sendiri, melainkan oleh sekumpulan pelaksana yang berusaha untuk melakukan aktivitas sosial dalam menyelesaikan konflik atau masalah yang timbul untuk mencapai pembangunan masyarakat. Karena itulah, program yang dilaksanakan oleh pemerintah harus memenuhi ciri-ciri tersebut diatas untuk menjadi program yang dapat menjadi inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Perencanaan Program

Pengelolaan suatu program selalu diawali dengan konseptualisasi dan identifikasi untuk mendapatkan suatu ide yang tertuang dalam bentuk usulan tertulis. Kegiatan itu disebut dengan studi pra kelayakan yang bertujuan untuk menentukan bahwa program dan proyek itu logis dan penting untuk dijalankan dilihat dari efisiensi tenaga, waktu dan biaya. Setelah studi pra kelayakan dilanjutkan dengan tahap berikutnya yaitu studi kelayakan. Di dalam studi kelayakan harus memuat informasi dan analisis yang berkaitan dengan:



- a) Segi ekonomi dari suatu proyek
 - b) Segi keuangan suatu proyek terutama sumber pembiayaannya
 - c) Segi teknis suatu proyek, khususnya dalam pelaksanaan dan pengoperasian proyek
 - d) Dampak politik suatu proyek yang sering merupakan pertimbangan yang dominan dalam memproyeksikan suatu kegiatan
 - e) Segi manajemen suatu proyek dalam arti tersedianya tenaga pimpinan yang bertanggung jawab atas keseluruhan pengelolaan proyek
- Desain sementara suatu proyek. (Siagian dalam Zauhar, 1993: 4-5)

Melihat dari informasi dan analisis diatas, perencanaan program akta *online* memang sudah memenuhi dalam segi ekonomi, efisiensi dan efektivitas terhadap proyek yang dibutuhkan. Namun dalam segi teknis pelaksanaan dan tersedianya pimpinan yang bertanggung jawab atas keseluruhan proyek masih belum berjalan secara maksimal. Masih banyak ditemukan berbagai kelemahan dari segi teknis dan manajemen program akta *online*.

C. Administrasi Kepegawaian

1. Pengertian Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian atau seringkali disebut manajemen kepegawaian tidak asing lagi bagi kegiatan administrasi instansi pemerintah. Istilah ini merupakan suatu peristilahan yang terancang secara umum, yang dapat diperbandingkan dengan istilah-istilah manajemen tenaga kerja dan manajemen sumber tenaga kerja (*man power or human resources management*). Administrasi kepegawaian dalam instansi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari kegiatan administrasi secara keseluruhan. Bahkan administrasi kepegawaian ini merupakan salah satu unsur dari administrasi tersebut.

Lingkup administrasi kepegawaian ini antara lain: Penerimaan, penempatan, pengembangan, dan pemberhentian tenaga kerja dalam rangka

memenuhi kebutuhan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran dan lingkup kegiatan administrasi kepegawaian adalah pegawai itu sendiri dengan dimulai saat penerimaan sampai dengan pemberhentiannya. Sasaran dan ruang lingkup ini sekaligus memberikan pengertian dari administrasi kepegawaian (Thoha, 1983:17-18).

Tujuan administrasi kepegawaian, antara lain yang pertama ingin dicapai penggunaan sumber tenaga kerja yang ada secara efektif. Ini maksudnya, bahwa semua tenaga kerja yang terdapat dalam suatu organisasi hendaknya bisa bekerja sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Tujuan kedua dari pengurusan kepegawaian ialah terciptanya hubungan kerja yang menarik diantara anggota organisasi. Tujuan ini mengandung arti bahwa hubungan kerja yang terjalin diantara pegawai-pegawai yang ada, baik antara atasan dan bawahan, atasan dengan koleganya, dan bawahan dengan bawahan sangat menentukan keberhasilan penugasan. Tujuan ketiga dari pengurusan kepegawaian adalah mengusaha agar pengembangan individu-individu sebagai pegawai dalam organisasi tersebut dapat dijalankan secara maksimal. Tujuan ini mewajibkan bagi pimpinan organisasi merencanakan secara jelas pengembangan bagi semua pegawai tanpa pilih kasih. Sehingga dengan demikian akan mengetahui secara pasti kapan saatnya ia mendapat promosi

Salah satu usaha mengembangkan pegawai ialah pendidikan atau latihan (*training*). Dengan demikian latihan atau *training* ini hendaknya senantiasa dikaitkan dengan pengembangan atau promosi. Artinya bagi pegawai yang dikirimkan pada latihan ini hendaknya dikaitkan dengan program pengembangan.

Sehingga latihan ini dapat efektif. Bukan sebaliknya penataran dipergunakan untuk pembuangan atau pergeseran terselubung. Alasan atau perlunya diadakan latihan dan pendidikan bagi pegawai negeri, antara lain:

- a. Perlunya pembaharuan dan penyempurnaan di bidang administrasi untuk dapat menanggulangi dan mendukung perkembangan sosial dan ekonomi. Kemudian perlu diberikan berbagai orientasi baru, pengenalan pada berbagai teknik-teknik administrasi maupun manajemen yang dirasakan masih lemah.
- b. Perluasan atau bertambahnya fungsi-fungsi pemerintahan yang harus dilaksanakan.
- c. Merupakan kenyataan masih langkanya tenaga-tenaga kepegawaian yang cukup ahli.

Adapun bentuk-bentuk latihan tersebut dapat dikemukakan misalnya:

1. Latihan pendidikan dasar (*pre-entry training*). Latihan ini diberikan kepada pegawai-pegawai untuk dapat menduduki suatu jabatan. Latihan semacam ini biasanya masih bersifat memberikan dasar-dasar pengetahuan mengenai pekerjaan-pekerjaan yang akan ditangani nantinya. Latihan dasar ini sesuai dengan calon-calon pegawai sebelum menjadi pegawai negeri, dalam rangka memberikan orientasi, menyelesaikan masa calonnya, dan membekali mereka pengetahuan dasar mengenai jenis pekerjaan.
2. Latihan setelah bekerja atau "*post entry training*" atau istilah lain "*in service training*". Latihan ini memberikan kepada pegawai-pegawai yang telah bekerja atau telah menduduki pos pekerjaannya. Latihan semacam ini ditujukan untuk mempertinggi mutu pelaksanaan tugas pekerjaan, atau untuk mempersiapkan diri bagi pelaksanaan tugas-tugas tertentu pada umumnya dan kemajuan pegawai yang bersangkutan pada khususnya.
3. Latihan Jabatan kusus (*Vestibules training*). Latihan ini diperuntukkan untuk mempersiapkan seseorang pegawai pada suatu jabatan tertentu atau tugas khusus yang sebelumnya belum dikerjakan pegawai tersebut. Latihan ini sebenarnya sama dengan *in service training*, hanya saja mempunyai kekhususan tersendiri. Dan tidak jauh berbeda dengan *vocational training*. (Thoha,1983:23-24)

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyebutkan bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; bahwa untuk maksud tersebut diperlukan pegawai negeri bebas dari korupsi dan nepotisme.

Prijono Tjiptoherijanto dalam Thoha, (1999:165) menyebutkan pengembangan sumber daya manusia diyakini merupakan jawaban dari setiap masalah yang terjadi dalam suatu organisasi. Demikian pula halnya disektor pemerintahan. Pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi formal atau birokrasi sudah merupakan suatu keharusan. Terlebih lagi selaku unsur pelaku pembangunan yang merupakan ujung tombak pembangunan. Oleh karena keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dan tingkat profesionalitas yang rendah, pada gilirannya hanya karna memberikan sumbangan yang terbatas bagi pencapaian tujuan organisasi pemerintahan.

Prijono Tjiptoherijanto dalam Thoha, (1999: 166) juga menyebutkan bahwa berkaitan dengan sumber daya manusia di sektor pemerintahan, tantangan yang kini dihadapi adalah bagaimana melakukan penyempurnaan birokrasi terutama dalam melakukan efisiensi dan meningkatkan kinerja birokrasi untuk

mengantisipasi era globalisasi. Hal ini berkaitan erat dengan peran birokrasi sebagai agen pembangunan. Peran birokrasi disini adalah sebagai katalisator dan penggerak partisipasi masyarakat. Dan untuk merangsang gerakan partisipasi masyarakat, perlu merubah perilaku aparatur yang mengandalkan kekuasaan menjadi penganyom, pelayan dan hanya berpihak pada kepentingan masyarakat untuk semata bukan kelompok-kelompok tertentu untuk kepentingan segelintir orang.

Prijono Tjiptoherijanto dalam Thoha (1999: 166) menjelaskan bahwa dalam menghadapi tugas-tugas yang semakin luas dan semakin kompleks dimasa-masa yang akan datang yang disertai dengan era globalisasi, era yang tidak lagi mengenal batas keruangan atau wilayah, ekonomi, politik maupun budaya, maka pelaksanaan kebijaksanaan pendayagunaan aparatur Negara haruslah dilakukan secara cermat dan tepat. Pada era keterbukaan ini, aparatur dituntut untuk lebih kreatif, lebih disiplin, berdedikasi dan loyal.

2. **Kompetensi Sumber daya Manusia Aparatur dalam Era Reformasi**

Memasuki era globalisasi dan reformasi peranan SDM Aparatur semakin penting karena merupakan salah satu unsur penentu keberhasilan dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Tuntutan masyarakat akan perbaikan atau peningkatan mutu dalam hal pelayanan publik serta perwujudan birokrasi yang profesional pada masa globalisasi dan modernisasi seperti sekarang ini, dengan demikian sudah barang tentu akan menuntut tidak hanya sumber daya Aparatur namun dibutuhkan sumber daya aparatur yang dinamis, responsif, korektif dan kolaboratif.

Atwi Suparman dalam Thoha (1999:191-193) menjelaskan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi dan desakan reformasi total dalam kehidupan berbangsa dan bernegara telah memacu tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan disegala bidang. Fungsi pemerintah mulai bergeser dari *rowing* (pelaksana) menjadi *steering* (pengarah), dari organisasi yang memiliki paradigma *comparative advantage* yaitu organisasi dan SDM yang efisien, berbasis pada pengetahuan (*knowledge based workers*) dan memiliki berbagai keterampilan dan pengetahuan (*multi skilling workers*). Oleh karena itu SDM aparatur yang diharapkan (yang ideal) haruslah memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas, keterampilan yang tinggi dan bervariasi serta etika atau moral yang baik sehingga mampu bekerja secara efektif dan efisien. SDM Aparatur yang profesional dapat bekerja dengan cepat, tepat, ekonomis, dan hasil yang maksimal. Setiap pegawai profesional siap berkompetensi secara sehat dengan yang lain, baik dengan sesama pegawai yang berasal dari suatu instansi maupun dari pihak luar. Untuk itu SDM Aparatur yang profesional senantiasa berupaya meningkatkan kemampuannya sesuai dengan tuntutan dan tantangan zaman.
- b. Bertanggung jawab (Akuntabel) terhadap hasil pekerjaannya, tidak sekedar melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan secara rutin. SDM Aparatur yang akuntabel akan melaksanakan tugasnya dengan terencana, terbuka, hati-hati, tidak ceroboh dengan mempertimbangkan azas manfaat dan azas hukum sehingga produk yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, bangsa dan negara. Oleh karena itu aparatur yang akuntabel sangat terbuka terhadap pengawasan dan tidak takut akan dikenakan sanksi hukum.
- c. Demokratis, yang memiliki sikap menghargai dan mendengar pendapat orang lain termasuk pendapat bawahan. Demokratis bukan berarti tidak tegas, namun proses pengambilan keputusannya selalu melibatkan semua pihak yang terkait termasuk bawahan dan pihak luar. SDM Aparatur yang demokratis bertindak tidak otoriter dan tidak menggunakan kekuasaan jabatan (*power*) untuk melaksanakan kehendak, tetapi mampu memadukan berbagai pendapat untuk melaksanakan pekerjaan kearah visi dan misi instansi. Proses pengambilan keputusan secara demokratis seringkali membutuhkan waktu lebih lama, karena mempersyaratkan kemampuan intelektual,

kesabaran, dalam berdiskusi, kematangan dan kearifan yang lebih tinggi dari pihak pimpinan. Namun hasilnya lebih menumbuhkan loyalitas, komitmen dan akuntabilitas dari semua pihak yang terlibat. Materi keputusan yang diambil secara demokratis tidak saja semata-mata hanya dibenarkan oleh atasan tetapi oleh semua pihak yang terlibat.

- d. Penuh pengabdian kepada bangsa dan negara, yang melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tulus, bangga, bersemangat, senang hati dan tidak semata-mata tergantung pada adanya imbal jasa. Besarnya gaji bukan tujuan satu-satunya dalam bekerja. SDM Aparatur yang penuh pengabdian senantiasa memandang tugasnya sebagai kehormatan dan kebanggaan. Harus loyal kepada bangsa dan negara serta tidak berpihak pada kepentingan individu atau kelompok tertentu.
- e. Bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), yang mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lurus, baik dan benar karena didukung oleh pikiran yang jernih dan tidak terpengaruh oleh tekanan dan kepentingan dari pihak lain. SDM Aparatur yang bebas dari KKN akan mampu bertindak dengan leluasa berani dan tegas karena berada dijalan yang lurus. Ia mendorong terjadinya *social control*, bukan memenuhi pihak-pihak yang memberikan koreksi dan kritik. Pada akhirnya SDM Aparatur yang bebas KKN akan mampu membangun kredibilitas, integritas dan wibawa pemerintahan serta pribadinya.

Jika beberapa kriteria tersebut diatas dapat dipenuhi oleh masing-masing Sumber Daya Aparatur yang ada sebagai pelakasnya pelayanan publik, maka dapat dipastikan setiap pelaksanaan atau aktivitas sosial yang dilakukan oleh pelaksana instansi tersebut akan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mencapai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Karena itulah kesadaran masing-masing pelaku pelayanan diperlukan untuk mencapai fungsi pelayanan yang baik pada masing-masing bidang tanpa adanya penyalahgunaan wewenang.

D. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Moerir (1998:h.34) menyebutkan bahwa berdasarkan Keputusan menteri Pendayagunaan aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman pelaksanaan Tatalaksana Pelayanan umum, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Makna pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima layanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Dalam konteks ke-Indonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya, ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Sebagaimana tertuang dalam KepMenPan No. 63 tahun 2003 pelayanan publik dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan suatu barang. Contoh: KTP, SIM, Akta kelahiran, STNK dsb.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan barang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih, dsb.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang dibutuhkan menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara jasa transportasi, Pos, dsb.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau suatu instansi atau lembaga melalui penyediaan barang dan jasa yang mempunyai tujuan utama adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan. Pelayanan merupakan hal terpenting didalam membangun hubungan yang menguntungkan dengan para pelanggan (*customer*), baik untuk sektor produksi maupun *service*. Pelayanan publik juga merupakan suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pada hakikatnya, pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administratif belaka seperti pemberian izin dan pengesahannya atau pemenuhan kebutuhan pelanggan. Hal ini wajar, karena dalam setiap organisasi pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas

pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya nilai suatu organisasi.

2. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik dalam Moenir (2001:190) disebutkan antara lain:

- a. Layanan dengan lisan
Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (humas) atau informasi dengan memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan
- b. Layanan dengan tulisan
Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa permohonan, keluhan pemberitahuan, surat keputusan dan lain-lain.
- c. Layanan dengan perbuatan
Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian, dan keterampilan. Pada layanan inilah, masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas harus benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Menurut Tjiptono (1997:125) tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul yaitu:

- a. Pemerintah sebagai subyek pelayanan publik harus dapat memprioritaskan pada kepuasan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Sehingga dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan;
- b. Pengembangan *database* yang lebih akurat daripada pesaing (mencangkup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan);
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang dipetik dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Jadi dalam memberikan pelayanan publik, adanya pelayanan yang baik dapat mendorong terwujudnya “*Good governance*”

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa seperti apapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelaku pelayanan kepada publik, namun dalam pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu memperhatikan tiga kunci diatas seperti yang disampaikan oleh Tjiptono.

3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan;

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

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

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

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

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

d. Akurasi ;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan;

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

f. Tanggung jawab;

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan Akses;

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;

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

j. Kenyamanan;

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

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum,

banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapat hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

4. Pengembangan Pelayanan Publik

Dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang benar-benar berkualitas harus ada ukuran-ukuran yang rasional. Karena pada dasarnya pelayanan publik itu adalah sebuah upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan masyarakat menjadi puas. Peni (2008:h.57-58) menjelaskan bahwa ada beberapa parameter untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yaitu:

1. Adanya transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, praktis, semua pihak dapat mengaksesnya serta prosedurnya dipublikasikan secara luas sehingga masyarakat mudah mengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu suatu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional dan fleksibel, yaitu pelayanan yang tidak kaku, menyesuaikan dengan budaya dan kemampuan masyarakat tetapi sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pelayanan publik terutama dalam bentuk pemberian masukan (aspirasi) menuju pelayanan yang berkualitas.
5. Kesamaan hak, yaitu semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk dilayani, tidak ada perlakuan istimewa bagi orang tertentu.
6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan memiliki hak dan kewajiban dan masing-masing harus saling menghargai dan mendukung.

Apabila parameter pelayanan publik tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka pelayanan publik yang baik pun akan dapat terwujud. Oleh karena itu, perlu terus dilakukan upaya-upaya untuk membangun administrasi pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

D. Elektronik Government

1. Definisi Elektronik Government

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama yaitu:

- a. Era Globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap Negara apabila tidak ingin dikucilkan dari pergaulan dunia. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah harus melakukan reposisi terhadap peranannya, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus terhadap bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya didalam sebuah pergaulan global.
- b. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan informasi dapat disebarluaskan dalam waktu yang sangat singkat sehingga individu diberbagai dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa mengenal batasan Negara, waktu dan lain-lain.
- c. Meningkatkan kinerja sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menyebabkan terbentuknya suatu standart pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi pula (Indrajit, 2002:h.7)

Ketiga aspek diatas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara

memanfaatkan kecanggihan dari berbagai teknologi yang ada, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Hal inilah yang kemudian mendorong lahirnya konsep *e-government* dilingkungan pemerintah.

Pemahaman mengenai konsep *E-Government* di suatu negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi di internal dari negara yang bersangkutan. Walaupun sebagai sebuah konsep *e-government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap Negara memiliki skenario implementasi atau penerapan yang berbeda-beda, maka definisi dari ruang lingkup *e-government* pun menjadi beraneka ragam. Dalam Indrajit (2002:3-4) Pemerintah federal Amerika Serikat mendefinisikan *elektronik Government* secara ringkas, padat dan jelas yaitu, “*elektronik Government* mengacu pada penyerahan informasi pemerintah dan pelayanan online melalui internet atau sarana digital lainnya”.

Sedangkan Pemerintah New Zealand melihat *elektronik Government* yaitu:

“*Elektronik Government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan informasi dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi”.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003

Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *elektronik government*:

“Pengembangan *Elektronik Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Elektronik Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi Informasi.”

Secara garis besar dari definisi-definisi yang beredar mengenai *E-Government* dapat disimpulkan bahwa *E-Government* mempunyai beberapa penekanan penting yaitu pada:

- a. Adanya pemanfaatan teknologi Informasi (Internet, WAN, *Mobile Computing* dll)
- b. Adanya tujuan untuk meningkatkan layanan kepada publik yaitu dengan adanya pelayanan umum secara *online* (*Online public service*)
- c. Adanya tujuan untuk melakukan transformasi hubungan antara agen pemerintah dengan penduduk, bisnis ataupun unit pemerintah lainnya.

Fungsi teknologi informasi dalam di dalam konsep *E-Government* adalah tidak sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintah yang ada, tetapi justru merupakan *Driver of change* atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern. Dalam Indrajit (2002: 36) setidaknya secara evolusi ada 4 tahapan dalam proses transformasi sehubungan dengan jenis aplikasi *e-government* yang dipergunakan, yaitu:

- a. Tahap Informatif (*Presence*) dimana yang terjadi hanyalah sebuah komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan masyarakat dan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi internet semacam *website*. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukannya sendiri melalui teknik *browsing* di *Internet*. Dengan kata lain *e-government* hanya digunakan untuk sarana publikasi pemerintah tentang struktur, jasa, dan fungsi secara *online* atau melalui *website*.
- b. Tahap Interaktif (*Interaction*), disini mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam *intranet* dan fasilitas multimedia (seperti *email*, *tele-conference*, *chatting*, dan lain sebagainya). Pada lingkungan ini, setiap individu dapat berhubungan dengan siapa saja wakil di pemerintahan secara *one-on-one*, namun tetap efektif dan efisien.

- c. Tahap Transaktif (*Transaction*), pada tahap ini terjadi transaksi yang merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial (uang), manusia, informasi dan lain sebagainya.
- d. Tahap Integratif (*Integration*) dimana pemerintah sebagai sebuah entiti telah menyediakan dirinya untuk dihubungkan atau diintegrasikan dengan entiti-entiti lain semacam perusahaan (bisnis), perguruan tinggi, lembaga-lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lain sebagainya. Yang dimaksud dengan integrasi disini tidak hanya terbatas pada dibukanya jalur-jalur komunikasi digital antara pemerintah dengan lembaga-lembaga tersebut, namun lebih jauh lagi terjadinya integrasi pada level proses, data dan teknologi.

Dalam praktiknya pengembangan *e-government* dalam organisasi pemerintahan daerah Indonesia, tahapan perkembangan yang terjadi memang masih berbeda-beda. Ada daerah yang masih sangat ketinggalan dalam hal penggunaan teknologi informasi, bahkan ada yang hingga sekarang belum memiliki *situs web*. Tetapi di lain pihak ada yang cukup maju sehingga mengarah pada sistem *e-government* yang bersifat transaktif, memungkinkan transaksi secara langsung dengan pemerintah sehingga mirip dengan konsep *e-commerce* dalam organisasi swasta.

2. Pengertian Teknologi Informasi

Dewasa ini makin sering terdengar ungkapan yang menyatakan dunia modern telah memasuki “era reformasi”. Artinya sering disadari oleh banyak pihak bahwa informasi merupakan sumber daya yang sangat penting perannya dalam kehidupan dan penghidupan manusia. Bahkan saat ini dapat kita rasakan bagaimana informasi tadi telah menyentuh seluruh segi kehidupan manusia meskipun teknologi yang menghasilkannya mungkin tidak dipahami, apalagi dikuasai. Apalagi kemajuan teknologi Informasi (TI) yang demikian pesat dapat

memudahkan komunikasi antar masyarakat didunia tanpa perlu mediator dan dapat mengenal batasan (Negara,suku,agama,waktu)

Budi (2005) menegaskan mengenai pengertian teknologi Informasi, yaitu:

“Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global

Menurut Budi juga memaparkan dalam bukunya Sistem Informasi, Teknologi Informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, atau menampilkan data.

3. Elemen-elemen dari Teknologi Informasi (Inpres No 3 Tahun 2003)

- a. Sumber Daya Manusia yang terdiri atas pimpinan, aparat pemerintah, operator dan masyarakat umum.
- b. Perangkat lunak yang terdiri atas sistem operasi, perangkat lunak aplikasi dan serba guna, perangkat lunak yang dikembangkan.
- c. Perangkat keras yang terdiri atas peralatan input/output, jaringan, *server*.
- d. Sistem informasi terintegrasi yang berhubungan dengan konsistensi data.

- e. Standar Prosedur pengoperasian yang terkait dengan sumber daya manusia.
4. **Peran Teknologi Informasi** (permen.kominfo/11/2007)
 - a. Teknologi Informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
 - b. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
 - c. Teknologi Informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas dan proses.
 5. **Tujuan TI (E-Government)** dalam (Inpres No 3 tahun 2003)
 - a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau masyarakat luas.
 - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan Internasional
 - c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik.
 - d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien

Dari beberapa pemaparan tentang teknologi Informasi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Baik itu dalam membuat inovasi sebagai jawaban atas masalah-masalah yang dihadapi dan

kebutuhan masyarakat maupun dalam memberikan kemudahan bagi pelaku pelayanan dalam menyalurkan pelayanan secara efektif dan efisien.

F. Administrasi Kependudukan

1. Definisi Administrasi dan Kependudukan

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi atau ketergantungan masyarakat yang mau tidak mau harus berhubungan dengan urusan kantor dewasa ini, maka istilah administrasi sudah populer dikenal atau memasyarakat. Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam maksud hubungan satu sama lain (Silalahi, 2002). Ahli lain Wajong dalam Silalahi (2002) menyatakan bahwa kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan pemimpin

Oleh karena itu kegiatan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk organisasi, maka rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan organisasi. Administrasi adalah keseluruhan-keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. (Siagian,1990).



Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan Pertumbuhan penduduk merupakan keseimbangan yang dinamis antara kekuatan-kekuatan yang mengurangi jumlah penduduk. Jadi dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh 4 faktor yaitu : Kelahiran (*fertilitas*), Kematian (*mortalitas*), Migrasi masuk (*in-imigration*) dan Migrasi Keluar (*out-imigration*).

Berdasarkan gambaran diatas kiranya penting untuk menggabungkan antara administrasi dan kependudukan untuk lebih menertibkan dan mendalami tentang pertumbuhan penduduk. Sehingga tidak terjadi tumpang tindihnya data yang diakibatkan oleh kurang rapinya sistem administrasi kependudukan.

2 Konsep Administrasi Kependudukan

Menurut Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan dan pembangunan. Dalam meyenggarakan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk, hal ini dicapai dengan cara :



- a. Menjadikan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.
- b. Menerbitkan identitas dan dokumen kependudukan dilaksanakan untuk memberikan kepastian hukum serta kemudahan dalam pelayanan sosial lainnya
- c. Mencegah segala macam bentuk penyalahgunaan pelayanan yang merugikan masyarakat

Setiap kejadian penting yang dialami oleh penduduk harus dicatat dalam sistem registrasi penduduk. Yang dimaksud dengan sistem registrasi penduduk adalah suatu sistem registrasi yang dipelihara penguasa setempat dimana biasanya dicatat setiap kelahiran, kematian, adopsi, perkawinan, penceraian, perubahan pekerjaan, perubahan nama dan tempat tinggal (Said Rusli, 1996). Oleh karena itulah sistem registrasi (pencatatan) penduduk atau lazimnya disebut administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Karena dengan administrasi kependudukan yang baik maka akan diperoleh informasi kependudukan yang valid, akurat dan handal, yang berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan. Kemudian pada sisi lain administrasi kependudukan dapat berimplikasi terhadap terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial dalam masyarakat.

Menurut Sugondo (<http://google.co.id/definisiadminduk>) dalam makalahnya, selama ini terjadi sedikit kerancuan antara penggunaan istilah

“pendaftaran penduduk” yang disamakan dengan penggunaan istilah “pencatatan sipil”. Sesungguhnya tidak tepat apabila istilah “pendaftaran penduduk” disamakan artinya dengan istilah “Pencatatan Sipil”, karena arti kata “Sipil” dalam istilah “Pencatatan sipil tidak sama artinya dengan penduduk. Menurut Sugondo “Pendaftaran penduduk” adalah data-data sebagai penduduk yang didaftarkan”, Tetapi istilah pencatatan sipil artinya status sipilnya yang dicatatkan, karena adanya perubahan pada diri seseorang. Misalnya pencatatan kelahiran artinya atas perubahan status sipilnya yang sebelumnya belum ada didunia tapi karena akibat kelahirannya, ia menjadi mempunyai status dan berhak atas hak sipilnya.

3 Akta Kelahiran

Istilah atau perkataan akta dalam bahasa Belanda disebut “*Acte*” atau “*akta*” dan dalam bahasa Inggris disebut “*Act*” atau “*deed*” menurut pendapat umum mempunyai dua arti (Skripsi Andi Ni mah.pdf. www.google.com), yaitu:

1. Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*).
2. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai

Perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu. Pengertian Akta menurut (Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84) adalah :

”Surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perhal pada akta itu”.

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian dan yang lainnya, akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah.

Terdapat 2 (dua) fungsi utama dari Akta Kelahiran :

- a. Menunjukkan hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya secara hukum
- b. Merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak

Sedangkan bagi negara, akta kelahiran memiliki fungsi yaitu mengetahui data anak secara akurat di seluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karakteristik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi (Maulidatul, 2012).

Ada empat macam daftar yang dibuat oleh pegawai catatan sipil antara lain : daftar kelahiran, daftar perkawinan, daftar perceraian dan daftar kematian. Yang mana dari keempat jenis akta tersebut berfungsi sebagai :

1. Merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan seseorang
2. Merupakan alat otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hakim
3. Memberikan kepastian hukum yang berkaitan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan dan pengakuan perceraian

4. Dari segi peristiwa, akta-akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan paspor, WNI, KTP, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status ahli waris dan sebagainya. (Skripsi Andi Ni'mah.pdf. www.google.com)

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.

Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

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



Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta pencatatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran. Sesuai UU No 23 Tahun 2006 ada tiga akta kelahiran, yaitu:

1. **Akta Kelahiran Umum.** Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran dari penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran. Untuk jenis ini tidak dikenakan biaya.
2. **Akta Kelahiran Dispensasi.** Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60 hari sejak tanggal kelahiran. Untuk jenis ini, sebagaimana diatur dalam peraturan, dikenakan sanksi berupa denda.
3. **Akta Kelahiran Pengadilan.** Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatannya dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri.

<http://www.katailmu.com/2012/07/cara-mengurus-akte-kelahiran-terbaru.html>

Meskipun dalam UU tersebut sudah dikelompokkan beberapa macam akta kelahiran, namun dalam pelaksanaannya atau pengurusannya tetap diharuskan bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara umum yaitu paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran. Hal tersebut untuk memberikan kedisiplinan pada masyarakat agar melakukan pengurusan akta kelahiran secara tepat waktu guna mempermudah aparat pemerintah dalam mendapatkan informasi penambahan jumlah penduduk secara tepat.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara yang diperlukan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Metode penelitian tersebut sangat berguna dan penting dalam proses pengumpulan data yang dalam hal ini adalah data mengenai perencanaan akta kelahiran *online* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan arah dan kegiatan serta dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap suatu fenomena maupun peristiwa yang sesungguhnya terjadi. Disini peneliti bermaksud menggambarkan tentang bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi terhadap program akta kelahiran *online* dan apa sajakah faktor yang menghambat dalam perencanaannya.



Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:4) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu peneliti berharap mampu menggambarkan keadaan dengan sebenarnya sesuai dengan kenyataan mengenai perencanaan program akta kelahiran *online* di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting bagi penulis karena dapat memudahkan dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data yang diperlukan atau data mana yang tidak diperlukan dalam penelitian ini. Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dispenduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi
 - a. Mekanisme/Prosedur pelaksanaan pendaftaran akta kelahiran di dispenduk dan capil kabupaten Banyuwangi
 - b. Kejelasan biaya pendaftaran akta kelahiran
 - c. Ketepatan waktu permohonan akta kelahiran
 - d. Akurasi pelayanan akta kelahiran
 - e. Kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan
 - f. Kemudahan akses pelayanan akta kelahiran

2. Perencanaan program akta *online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran

a. Profil program akta *online*

b. Perencanaan pembentukan program akta *online*

1. Pembentukan aplikasi program akta *online*

2. Tujuan dan sasaran pembentukan program akta *online*

3. Penyediaan anggaran

4. Penyediaan sarana dan prasarana

5. Persiapan sumber daya manusia / pegawai pengelola program

6. Peningkatan peran serta masyarakat melalui sosialisasi.

3. Faktor penghambat perencanaan akta *online* di dispenduk kabupaten Banyuwangi

a. Dari segi aparatur pemerintah

1. Belum dibentuknya tim perencana secara teknis

2. Sumber daya aparatur yang kurang menguasai teknologi informasi

3. Kurang adanya keterlibatan keseluruhan bidang

4. Belum dikeluarkannya peraturan bupati sebagai landasan hukum program

b. Dari segi masyarakat

Masih banyaknya masyarakat yang gagap akan adanya teknologi

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti nantinya akan

memperoleh data dan Informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah di Kabupaten Banyuwangi. Dalam menetapkan lokasi penelitian ini, peneliti mempunyai pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Banyuwangi merupakan satu-satunya Dinas Kependudukan di Jawa Timur yang mulai menerapkan program akta *online* dalam pelayanan Akta kelahiran, selain itu karena melihat banyaknya keluhan yang dirasakan oleh warga yang disampaikan melalui surat pembaca maupun *website* pengaduan mengenai pelayanan akta kelahiran yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terkait bagaimana perencanaan yang dilakukan aparatur di Dispenduk Banyuwangi dalam menerapkan program akta *online* dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran.

Situs penelitian menunjukkan tempat dimana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari objek yang akan diteliti sehingga data-data yang diperoleh benar-benar relevan dan akurat. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil situs penelitian di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai pelaksana dalam pembuatan akta kelahiran, dan sekaligus perencana dalam berjalannya program akta *online*

D. Sumber dan Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data Primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer menurut Moleong (2007:157) merupakan kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video atau audio, pengambilan foto atau film.

Selain itu yang dimaksud dengan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang didapat sendiri dilapangan secara langsung. Data primer diperoleh peneliti secara langsung dari Informan terkait dengan perencanaan program akta *online*, dan fungsinya dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Adapun subyek sebagai sumber data primer tersebut antara lain:

1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dispenduk Kabupaten Banyuwangi
2. Kepala Bidang data Dispenduk Kabupaten Banyuwangi
3. Kasi Pengolahan data dan kependudukan
4. Kepala Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian
5. Masyarakat sebagai User atau pengguna akta online dan Pemohon akta kelahiran
6. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua, akan tetapi data sekunder tidak bisa diabaikan.

Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dan arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2007). Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dengan mengumpulkan bahan-



bahan dari peraturan-peraturan yang telah ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah, catatan-catatan resmi atau dokumen resmi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti disini melakukan teknik pengumpulan data seperti menurut Hasan, (2002:85-87), yaitu meliputi:

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara dan jawaban-jawaban tersebut dicatat atau direkam.

Wawancara untuk mendapatkan data penelitian dilakukan antara lain kepada aparatur di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang antara lain dengan :

- a. Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Ibu Suminten, SIP terkait dengan kebijakan pelaksanaannya.
- b. Kepala Bidang pengolahan data, Bapak Ir.Choliqul Ridha terkait perencanaan pembentukan aplikasi secara teknis.
- c. Staf Kasi pengolahan data dan kependudukan, Ibu Dian Rahma Inayati,S.Si terkait upaya pengembangan dari program.
- d. Dan masyarakat Banyuwangi tentang bagaimana respon terkait penggunaan layanan akta kelahiran baik melalui *online* maupun yang yang mendaftar secara langsung, serta komunitas-komunitas yang dianggap dapat memberikan informasi.

2. Pengamatan (Observasi)



Teknik observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku suasana yang berkenaan dengan penelitian.

Observasi dilakukan dengan melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran di Ds. Dendupuk Banyuwangi, upaya-upaya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah terkait perencanaan program serta penghambat dalam perencanaan akta *online*.

3. Dokumentasi

Melakukan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat dan memanfaatkan data yang ada di instansi terkait dengan penelitian berupa dokumen-dokumen resmi mengenai situasi dan kondisi pelayanan akta kelahiran, arsip-arsip penting tentang program akta *online* dan dan beberapa sumber terkait daya dukung persiapan akta *online*.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyanto dalam Hasan, (2002: 76) mengatakan bahwa prinsip penelitian adalah melakukan pengukuran. Oleh karena itu, harus ada alat ukur yang digunakan. Alat ukur itu sering disebut sebagai instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman wawancara sebagai alat melakukan wawancara dengan aktor-aktor sumber data dalam penelitian yang berguna untuk memperoleh data primer. Pedoman wawancara berfungsi untuk mengarahkan penelitian dalam rangka

mencari data yang diinginkan, pedoman wawancara adalah serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden.

2. Peneliti sendiri secara langsung terjun ke lapangan

Hal ini sesuai dengan metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Di sini peneliti sebagai instrumen utama (*Instrument guide*) dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian.

3. Catatan lapangan atau dokumentasi.

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan atau wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Moleong (2007:289) mengemukakan bahwa ada tiga kelompok analisis yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan. Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data-data tentang program-program dalam pelayanan akta kelahiran, jumlah pemohon akta kelahiran, upaya persiapan program akta *online* dan respon masyarakat terkait pelayanan akta kelahiran serta penggunaan akta *online*,

setelah dikumpulkan kemudian membuang sebagian yang tidak perlu, melakukan wawancara dengan pegawai di Dispenduk Banyuwangi, serta menjustifikasi dan menganalisa data-data tersebut agar dapat menjawab rumusan masalah.

b. Penyajian data

Sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti untuk membuat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data yang dilakukan peneliti adalah dari data yang diperoleh di lapangan kemudian diolah dan disajikan secara sistematis sehingga peneliti dapat melihat secara keseluruhan

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi data merupakan suatu jalinan atau rangkaian pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Verifikasi data dalam metodologi penelitian ini kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi maka akan diperoleh kesimpulan yang *grounded*. Penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dari data yang sudah diolah dan digolongkan kemudian disajikan secara sistematis dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum lokasi

a. Kondisi Geografis Kabupaten Banyuwangi

Banyuwangi adalah kabupaten terluas di Jawa timur. Luasnya 5.782,50 km², terletak diantara koordinat 743-846 lintang selatan dan 133 53 – 114 38 bujur timur dan dengan ketinggian antara 25-100 meter diatas permukaan laut. Memiliki panjang garis pantai sekitar 175.8 km yang membujur sepanjang batas selatan timur kabupaten Banyuwangi. Sebagian besar wilayah kabupaten Banyuwangi masih merupakan daerah kawasan hutan. Luas kawasan hutan diperkirakan sekitar 31,72 persen atau mencapai 183.396,34 ha, daerah persawahan sekitar 66.152 ha atau 11,44 persen, perkebunan dengan luas sekitar 82.143,63 ha atau 14,21 persen dan dimanfaatkan untuk permukiman dengan luas sekitar 127.454,22 ha atau 22,04 persen.

Adapun sisanya seluas 119.103,81 ha atau 20,63 persen dipergunakan untuk berbagai manfaat fasilitas umum dan fasilitas sosial seperti jalan, ruang terbuka hijau, ladang, tambak dan lain-lainnya. Selain penggunaan luas daerah yang demikian itu, kabupaten Banyuwangi memiliki panjang garis pantai sekitar 175,8 km, serta pula-pulau kecil sebanyak 10 buah. Seluruh wilayah tersebut telah memberikan manfaat besar bagi kemajuan ekonomi penduduk

kabupaten Banyuwangi. Secara geografis kabupaten Banyuwangi terletak di ujung timur Pulau Jawa. Dan luas wilayah tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1: Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi tahun 2011

No	Kecamatan	Luas daerah (km ²)	Prosentase luas
1.	Pesanggaran	802,5	13,9
2.	Siliragung	95,5	1,6
3.	Bangorejo	137,43	2,4
4.	Purwoharjo	200,3	3,5
5.	Tegaldlimo	1341,12	23,3
6.	Muncar	146,07	2,5
7.	Cluring	97,44	1,7
8.	Gambiran	66,77	1,2
9.	Tegalsari	65,23	1,1
10.	Glenmore	421,98	7,3
11.	Kalibaru	406,76	7,0
12.	Genteng	82,34	1,4
13.	Srono	100,77	1,7
14.	Rogojampi	102,33	1,8
15.	Kabat	107,48	1,9
16.	Singojuruh	59,89	1,0
17.	Sempu	174,83	3,0
18.	Songgon	301,84	5,2
19.	Glagah	76,75	1,3
20.	Licin	169,25	2,9
21.	Banyuwangi	30,12	0,5
22.	Giri	21,31	0,4
23.	Kalipuro	310,03	5,4
24.	Wongsorejo	464,8	8,0
	Jumlah	5.782,50	100

Sumber: <http://pnpm Banyuwangi.com/tag/data-kependudukan-kabupaten-banyuwangi/>

Untuk lebih jelasnya tentang wilayah kabupaten Banyuwangi dapat dilihat peta kabupaten Banyuwangi pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Peta Kabupaten Banyuwangi

Sumber: <http://informasibanyuwangi.blogspot.com/>

1. Keadaan Topografi

Wilayah Banyuwangi terbagi atas beberapa bagian, dimana bagian barat dan utara pada umumnya merupakan pegunungan, dan bagian selatan sebagian besar merupakan dataran rendah. Tingkat kemiringan rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 40° , dengan rata-rata curah hujan lebih tinggi bila dibanding dengan bagian wilayah lainnya. Dataran yang datar sebagian besar mempunyai tingkat kemiringan kurang dari 15° , dengan rata-rata curah hujan cukup memadai sehingga bisa menambah tingkat kesuburan tanah.

Wilayah daratannya terdiri atas dataran tinggi berupa pegunungan yang merupakan daerah penghasil produk perkebunan. Daratan yang datar dengan berbagai potensi yang berupa produksi tanaman pertanian, serta daerah sekitar garis pantai yang membujur dari arah Utara ke Selatan yang merupakan daerah penghasil berbagai biota laut. Secara *administratif* sebelah utara berbatasan dengan kabupaten Situbondo, sebelah timur Selat Bali, sebelah selatan Samudera Indonesia serta sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Jember dan Bondowoso. Batas koordinat : 7° 43' - 8° 46' lintang selatan dan 113° 53' – 114° 38' bujur timur. <http://www.banyuwangikab.go.id/profile/geografi.html>

2. Keadaan Demografi

Secara administratif Kabupaten Banyuwangi terbagi menjadi 24 kecamatan, 189 desa dan 28 kelurahan. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2: Status Desa dan Kelurahan Menurut Kecamatan Tahun 2011

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun/lingkungan	RW	RT
1.	Pesanggaran	5	-	16	64	282
2.	Siliragung	5	-	17	50	245
3.	Bangorejo	7	-	22	96	381
4.	Purwoharjo	8	-	29	107	519
5.	Tegaldlimo	9	-	26	57	400
6.	Muncar	10	-	28	195	753
7.	Cluring	9	-	33	153	522
8.	Gambiran	6	-	25	90	394
9.	Tegalsari	7	-	17	64	318
10.	Glenmore	7	-	38	153	469
11.	Kalibaru	6	-	23	109	439
12.	Genteng	5	-	29	132	553
13.	Srono	10	-	40	145	551
14.	Rogojampi	18	-	84	252	759
15.	Kabat	16	-	60	213	526
16.	Singojuhur	11	-	52	124	363
17.	Sempu	7	-	33	130	547

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun/lingkungan	RW	RT
18.	Songgon	9	-	50	120	391
19.	Glagah	8	2	37	84	305
20.	Licin	8	-	37	83	269
21.	Banyuwangi	-	18	48	151	540
22.	Giri	2	4	30	51	151
23.	Kalipuro	5	4	33	111	383
24.	Wongsorejo	12	-	31	105	509
	Jumlah	189	28	751/87	2.84	10.57

Sumber: <http://pnpmbanyuwangi.com/tag/data-kependudukan-kabupaten-banyuwangi/>

Untuk jumlah penduduk di kabupaten Banyuwangi pada tahun 2007 sampai tahun 2010 yaitu seperti yang dijelaskan pada gambar 1.2.



Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi

Gambar 1.2 Grafik Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Tahun 2007-2010

Sumber: <http://www.banyuwangikab.go.id/profile/kependudukan-dan-naker.html>

Sedangkan struktur kependudukan Kabupaten Banyuwangi dengan komposisi jumlah penduduk dalam kurun waktu tiga tahun terakhir dengan nomor uraian satuan 2010, 2011, dan 2012 adalah sebagai berikut:

1. Jumlah penduduk 2010;1.554.997 jiwa, 2011;1.614.482 jiwa, 2012; 1.627.469 jiwa

- Laki-laki 2010; 772.745 jiwa, 2011; 799.424 jiwa, 2012; 827.884 jiwa
- Perempuan 2010; 782.252 jiwa, 2011; 815.058 jiwa, 2012; 799.585 jiwa

Dari data tersebut, dibawah ini dijelaskan penambahan penduduk yang terjadi selama tahun 2012 meliputi:

1. Migrasi

- Pendatang = 22.449 jiwa
- Pindah = 24.251 jiwa

2. Kelahiran

- Laki-laki = 5.022 jiwa
- Perempuan = 4.547 jiwa

3. Kematian

- Laki-laki = 3.992 jiwa
- Perempuan = 3.286 jiwa

Sumber: bidang pengolahan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

b. Sejarah Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan data sejarah nama Banyuwangi tidak dapat terlepas dengan kejayaan Blambangan. Sejak jaman Pangeran Tawang Alun (1655-1691) dan Pangeran Danuningrat (1736-1763), bahkan juga sampai ketika Blambangan berada di bawah perlindungan Bali (1763-1767), VOC belum pernah tertarik untuk memasuki dan mengelola Blambangan (Ibid.1923 :1045). Pada tahun 1743 Jawa Bagian Timur (termasuk Blambangan) diserahkan oleh Pakubuwono II kepada VOC, VOC merasa Blambangan memang sudah menjadi miliknya.

Namun untuk sementara masih dibiarkan sebagai barang simpanan, yang baru akan dikelola sewaktu-waktu, kalau sudah diperlukan. Bahkan ketika Danuningrat memina bantuan VOC untuk melepaskan diri dari Bali, VOC masih belum tertarik untuk melihat ke Blambangan (Ibid 1923:1046). VOC tidak pernah benar-benar menancapkan kekuasaannya sampai pada akhir abad ke-17, Namun barulah setelah Inggris menjalin hubungan dagang dengan Blambangan dan mendirikan kantor dagangnya (komplek Inggrisan sekarang) pada tahun 1766 di bandar kecil Banyuwangi (yang pada waktu itu juga disebut Tirtaganda, Tirtaarum atau Toyaarum), maka VOC langsung bergerak untuk segera merebut Banyuwangi dan mengamankan seluruh Blambangan. Secara umum dalam peperangan yang terjadi pada tahun 1767-1772 (5 tahun) itu, VOC memang berusaha untuk merebut seluruh Blambangan. Namun secara khusus sebenarnya VOC terdorong untuk segera merebut Banyuwangi, yang pada waktu itu sudah mulai berkembang menjadi pusat perdagangan di Blambangan, yang telah dikuasai Inggris. Pertempuran Puputan Bayu terjadi pada tanggal [18 Desember 1771](#) yang akhirnya ditetapkan sebagai hari jadi Banyuwangi. Namun pada akhirnya VOC-lah yang memperoleh kemenangan dengan diangkatnya R. Wiroguno I (Mas Alit) sebagai bupati Banyuwangi pertama dan tanda runtuhnya kerajaan Blambangan.

Berikut ini daftar nama bupati Banyuwangi dalam beberapa periode:

1. R.Oesman Soemodinoto (Periode : 1942 – 1947)
2. R. Soegito Noto Soegito (Periode : 1955 – 1965)
3. Djoko Supaat Slamet (Periode : 1966 – 1978)

4. Susilo Suhartono, SH (Periode : 1978 – 1983)
5. S. Djoko Wasito (Periode : 1983 – 1988)
6. Harwin Wasisto (Periode : 1988 – 1991)
7. H. Turyono Purnomo Sidik (Periode : 1991 – 2000)
8. Ir. H. Samsul Hadi (Periode: 2000 – 2005)
9. Ratna Ani Lestari, SE. MM (Periode : 2005 – 2010)
10. Abdullah Azwar Annas (Periode : 2010 – 2015)

Sumber: <http://sejarah-kota-kota.blogspot.com/2009/03/sejarah-kabupaten-banyuwangi.html>

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi pokok untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. Secara umum dinas pemerintah merupakan organisasi yang berfungsi untuk melayani masyarakat. Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang telah diubah dengan undang-undang No. 12 tahun 2008. Lokasi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi terletak di jalan Letkol Isiqhlah No. 68 Telp. (0333) 424234 Banyuwangi

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Capil

VISI

“Terwujudnya masyarakat Banyuwangi sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan melalui SIAK menuju tertib administrasi kependudukan tahun 2013. “

MISI

- Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima
- Meningkatkan kesadaran penduduk akan perkembangan memiliki identitas diri dan mencatatkan setiap peristiwa penting yang dialami.
- Membangun Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai ketentuan yang berlaku.

Penjelasan Visi.

1. Sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan adalah melalui proses sosialisasi, masyarakat sadar akan kewajiban sebagai penduduk kabupaten Banyuwangi untuk melaporkan kejadian yang dialami karena membawa akibat terhadap penerbitan dokumen yang sah dan dilindungi hukum.
2. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
 - a. Dokumen kependudukan, meliputi :
 - Biodata penduduk;

- KK;
- KTP;
- Surat keterangan kependudukan dan;
- Akta pencatatan sipil.

b. Surat keterangan kependudukan, meliputi :

- Surat keterangan pindah;
- Surat keterangan pindah datang;
- Surat keterangan pindah ke luar negeri;
- Surat keterangan datang dari luar negeri;
- Surat keterangan tempat tinggal;
- Surat keterangan kelahiran;
- Surat keterangan lahir mati;
- Surat keterangan pembatalan perkawinan;
- Surat keterangan pembatalan perceraian;
- Surat keterangan kematian;
- Surat keterangan pengangkatan anak;
- Surat keterangan pelepasan kewarganegaraan indonesia;
- Surat keterangan pengganti tanda identitas, dan;
- Surat keterangan pencatatan sipil.

c. Pelayanan pencatatan sipil, meliputi :

- Kelahiran;
- Kematian;
- Lahir mati;

- Perkawinan;
- Perceraian;
- Pengakuan anak;
- Pengesahan anak;
- Pengangkatan anak;
- Perubahan nama;
- Perubahan status kewarganegaraan;
- Pembatalan perkawinan;
- Pembatalan perceraian, dan;
- Peristiwa penting lainnya.

3. SIAK singkatan , Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelola informasi administrasi kependudukan ditingkat penyeleggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

4. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk mewujudkan visi dimaksud diperlukan misi, mengingat misi merupakan tugas yang harus diemban dan dilaksanakan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik.

Penjelasan misi.

1. Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib untuk mendukung terwujudnya *good governance*.
2. Mewujudkan aparatur yang bersih dan profesional untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan yang prima.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan TI dengan memperhatikan kelestarian lingkungan.
4. Meningkatkan kesadaran penduduk untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Mewujudkan *database* kependudukan yang dapat diakses oleh pengguna.
6. Mewujudkan pelayanan penerbitan e-KTP berbasis NIK secara nasional.
7. Mewujudkan kepemilikan akta kelahiran bagi semua anak di kabupaten Banyuwangi

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas

Berdasarkan peraturan daerah nomor 2 tahun 2008 tanggal 31 desember 2009 tentang organisasi perangkat daerah Kabupaten Banyuwangi sebagaimana dijabarkan dalam peraturan bupati Banyuwangi nomor 12 tahun 2009 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi selanjutnya dengan diberlakukannya OPD yang terbaru yaitu perda No. 6 Tahun 2011 untuk SKPD dinas mengalami perubahan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

2.1 Tugas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok, melaksanakan urusan pemerintahan daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2 Fungsi.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

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

d. Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

1. Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2011 sampai dengan 2015 adalah
 1. Peningkatan pelayanan administrasi perkantoran.
 2. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
 3. Penataan administrasi kependudukan.
 4. Peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur.
 5. Peningkatan pengembangan sistem pelaporan dan capaian kerja.

2. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi perkantoran
 - a. Penyediaan jasa surat menyurat
 - b. Penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik
 - c. Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor
 - d. Penyediaan alat tulis kantor
 - e. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan
 - f. Penediaan peralatan rumah tangga
 - g. Penyediaan makanan dan minuman
 - h. Penyediaan barang bacaan dan peraturan perundang – undangan
 - i. Penyediaan rapat – rapat kooradinasi dan konsultasi keluar daerah
2. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
 - a. Pengadaan meubelair
 - b. Pemeliharaan rutin / berkala gedung kantor
 - c. Pemeliharaan rutin / berkala perlengkapan kantor
 - d. Pembangunan gedung kantor
 - e. Penataan administrasi kependudukan
 - f. Pembangunan dan pengoprasian SIAK
 - g. Implementasi sistem administrasi kependudukan (membangun, *up dating*, dan memelihara)
 - h. Pengolahan dan penyusunan laporan kependudukan
 - i. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan

- j. Pengembangan *database* kependudukan
- k. Sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan
- l. Pengadaan blanko dokumen kependudukan
- m. Penyusunan kebijakan kependudukan
- n. Peningkatan kapasitas aparat kependudukan
- o. Peningkatan kapasitas kelembagaan kependudukan
- p. Monitoring, evaluasi dan pelaporan
- q. Pengadaan blanko akta pencatatan sipil dan buku register
- r. Desentralisasi pengurusan KK dan KTP
- s. Sosialisasi dan mobilisasi wajib KTP dalam rangka penerapan e-KTP
- t. Peningkatan kapasitas sumberdaya sparatur.
- u. Pelatihan tenaga pengelola SIAK.
- v. Pelatihan tenaga register kependudukan.
- w. Peningkatan pengembangan sistem pelaporan dan capaian kinerja dan keuangan.
- x. Penyusunan laporan, capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- y. Penyusunan pelaporan keuangan.
- z. Penyusunan pelaporan prognosis sosialisasi anggaran.
- aa. Penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun

e. Tugas dan Fungsi Pejabat 1 Level Di bawah Kepala Dinas.

Berdasarkan peraturan daerah nomor 2 tahun 2008 tanggal 31 desember 2009 tentang Organisasi perangkat daerah kabupaten Banyuwangi sebagaimana

dijabarkan dalam peraturan bupati Banyuwangi nomor 12 tahun 2009 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi selanjutnya dengan diberlakukannya OPD yang terbaru yaitu perda No. 6 tahun 2011 untuk SKPD dinas mengalami perubahan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

1. Sekertariat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.
2. Bidang sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (3), (4), dan (5) dipimpin oleh seorang kepala bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas

1. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyusun rencana kegiatan tahunan dan pengendalian serta pengelolaan keuangan dan urusan umum. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan administrasi umum untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dinas.
- b. Penyelenggaraan hubungan kerja dibidang administrasi dengan satuan kerja perangkat kerja dibidang terkait.
- c. Pengoordinasian kegiatan di lingkungan dinas.

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana secretariat berdasarkan rencana kerja Dinas.
- b. Menyelenggarakan administrasi umum untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dinas.
- c. Menyelenggarakan hubungan kerja dibidang administrasi dengan satuan kerja perangkat daerah terkait.
- d. Mengoordinasi kegiatan di lingkungan dinas.
- e. Mengoordinasi bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung.
- f. Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karir.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas atau kegiatan kepada atasan.

3. Bidang Administrasi Kependudukan

Bidang administrasi kependudukan mempunyai tugas pokok mengelola kegiatan administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini,

1. Kepala bidang administrasi kependudukan mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan pendataan penduduk dan pendataan keluarga.
 - b. Pelaksanaan pendataan perpindahan penduduk.

- c. Pengelolaan dan pelayanan Administrasi Kependudukan.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Kepala bidang Administrsi Kependudukan mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana bidang Administrasi kependudukan sesuai dengan rencana kerja dinas.
 - b. Mendata penduduk dan pendataan keluarga.
 - c. Mendata perpindahan penduduk.
 - d. Mengelola dan melaksanakan pelayanan Adminstrasi Kependudukan.
 - e. Mengoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung.
 - f. Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karir.
 - g. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 - h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas / kegiatan kepada atasan.

4. Bidang Data Kependudukan

Bidang data kependudukan mempunyai tugas pokok mengelola Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan melaksanakan *money* kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini,

1. Kepala Bidang Data Kependudukan mempunyai fungsi :
 - a. Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), dan sentral data kependudukan.

- b. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kependudukan.
 - c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Kepala Bidang Data Kependudukan mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana bidang data kependudukan sesuai dengan rencana kerja dinas.
 - b. Mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dan sentral data kependudukan.
 - c. Mengoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung.
 - d. Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier.
 - e. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

5. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengelola pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan, pengakuan pengesahan anak dan perceraian. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini,

1. Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan data dan penerbitan akta perkawinan, akta



- perceraian, akta kematian, akta pengakuan dan pengesahan anak, bagi WNI dan WNA.
- b. Pelaksanaan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas, laporan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan pengakuan pengesahan anak di luar negeri.
 - c. Pelaksanaan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengelolaan perubahan nganti nama serta pemberian legalisasi surat keterangan ganti nama
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana bidang pelayanan Pencatatan Sipil sesuai dengan rencana kerja dinas.
 - b. Pelaksanaan dan pencatatan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan data dan penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan dan pengesahan anak, bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).
 - c. Pelaksanaan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, laporan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan pengakuan, pengesahan anak di luar negeri.

- d. Pelaksanaan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan perubahan ganti nama serta pemberian legalisasi surat keterangan ganti nama.
- e. Mengordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung.
- f. Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas / kegiatan kepada atasan.

Dibawah ini jumlah dan nama keseluruhan pegawai di bidang Pencatatan

Sipil:

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Kepala dinas.
2. Sekertariat yang membawahi :
 - a. Sub bagian umum dan kepegawaian.
 - b. Sub bagian keuangan dan perlengkapan.
 - c. Sub bagian penyusunan program.
3. Bidang administrasi kependudukan yang membawahi :
 - a. Seksi penerbitan dan identitas penduduk.
 - b. Seksi perpindahan penduduk.
4. Bidang data dan informasi kependudukan yang membawahi :

- a. Seksi pengolahan data kependudukan.
 - b. Seksi informasi, monitoring dan evaluasi data kependudukan.
5. Bidang pelayanan pencatatan sipil yang membawahi :
- a. Seksi kelahiran dan kematian.
 - b. Seksi perkawinan, pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak, dan perceraian.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil itu sendiri merupakan unsur pelaksana pemerintah kabupaten Banyuwangi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala yang dalam menjalankan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten Banyuwangi.

Sedangkan bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagaimana termuat dalam peraturan daerah kabupaten Banyuwangi nomor 2 tahun 2008 tanggal 31 desember 2008 dan mengalami perubahan sesuai perda no. 6 tahun 2011 sebagai berikut :

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Berdasarkan data yang ada di Dispenduk, jumlah akta kelahiran yang keluar pada tahun 2012 yaitu seperti pada tabel 1.3:

Tabel 1.3: Jumlah Akta Kelahiran yang Dikeluarkan Berdasarkan Bulan pada Tahun 2012

No	Bulan	Banyaknya akta kelahiran
1	Januari	731
2	Februari	647
3	Maret	636
4	April	768
5	Mei	1225
6	Juni	1241
7	Juli	1062
8	Agustus	859
9	September	1666
10	Oktober	2245
11	Novemver	2129
12	Desember	1832
	Jumlah Akta kelahiran	15.041

Sumber: Bidang data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Melihat dari data yang ada pada tabel 1.3, terlihat bahwa jumlah akta kelahiran yang sudah dikeluarkan oleh Dispenduk pada tahun 2012 adalah 15.041 akta kelahiran, jika dibandingkan dengan selisih jumlah penduduk di tahun 2011 dan 2012, jumlah tersebut memiliki perbedaan yang signifikan. Pada tabel 1.4, dapat dilihat jumlah penduduk di tahun 2011 dan 2012 berdasarkan kecamatan:

Tabel 1.4: Jumlah Penduduk menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 dan 2012

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	
		Tahun 2011	Tahun 2012
1.	Pesanggaran	48.052	51.216
2.	Bangorejo	69.010	64.486
3.	Purwoharjo	65.745	67.757
4.	Tegaldlimo	66.489	59.656
5.	Muncar	126.113	126.864
6.	Cluring	70.248	69.922
7.	Gambiran	63.378	59.393
8.	Srono	89.854	89.678
9.	Genteng	87.399	86.144
10.	Glenmore	71.110	76.505
11.	Kalibaru	58.653	73.476
12.	Singojuruh	47.975	46.008
13.	Rogojampi	99.578	91.757
14.	Kabat	79.805	68.857
15.	Glagah	34.375	30.677
16.	Banyuwangi	101.889	115.156
17.	Giri	29.460	26.457
18.	Wongsorejo	70.120	84.952
19.	Songgon	51.107	51.211
20.	Sempu	76.735	76.627
21.	Kalipuro	74.643	90.241
22.	Siliragung	51.876	47.265
23.	Tegalsari	47.948	45.623
24.	Licin	32.920	27.541
	Jumlah	1.614.482	1.627.469

Sumber: Bidang pengolahan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Dari data pada tabel 1.4, dapat dilihat selisih antara jumlah akta kelahiran pada tahun 2011 dan 2012, dimana pada tahun 2011 berjumlah 1.614.482 jiwa dan di tahun 2012 sebesar 1.627.469 jiwa memiliki selisih yaitu 12.987 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang lahir pada tahun 2012 yaitu

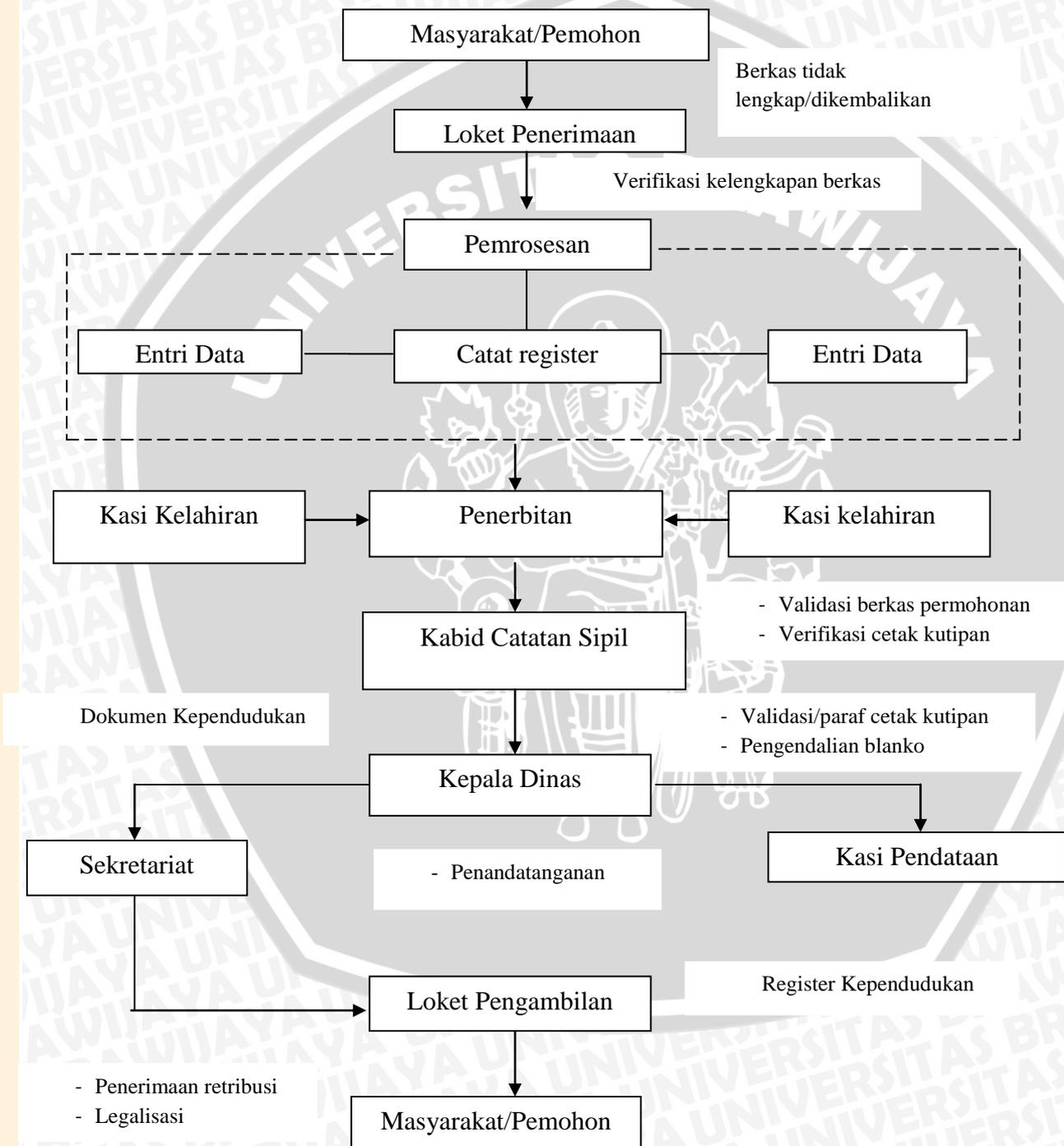
12.987 jiwa, jika dibandingkan dengan jumlah akta kelahiran yang keluar pada tahun 2012 yaitu 15.041 tentu saja dapat disimpulkan bahwa jumlah akta kelahiran yang keluar pada tahun 2012 lebih besar jika dibandingkan dengan jumlah bayi yang lahir, yaitu dengan jumlah 2054 lebih besar.

Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2012, di kabupaten Banyuwangi terdapat 2054 penduduk yang melakukan pendaftaran akta kelahiran ketika berumur lebih dari 1 tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat Banyuwangi yang mendaftarkan anaknya ketika diatas satu tahun, berdasarkan analisis peneliti hal tersebut disebabkan karena yang pertama masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dan pentingnya mendaftarkan anaknya dibawah 1 tahun, dan yang kedua sulitnya akses yang didapat masyarakat karena faktor jarak tempat tinggal yang jauh dari Instansi sehingga mereka enggan untuk melakukan permohonan akta kelahiran dan ketika mengetahui pentingnya akta kelahiran pada saat anak umur sekolah, mereka baru melakukan pengurusan permohonan.

Hal inilah yang menjadi agenda penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi dalam memecahkan masalah sebagai perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan dan mencari solusi yang dapat menjadi jawaban atas tersedianya kebutuhan masyarakat. Karena itulah untuk dapat melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran di Bidang Pencatatan Sipil Dispenduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, dibawah ini dijelaskan berdasarkan bagaimana Mekanisme/prosedur pendaftaran akta kelahiran, kejelasan biaya pendaftaran akta kelahiran, ketepatan waktu permohonan, akurasi

pelayanan akta kelahiran, kelengkapan sarana prasarana yang tersedia dan kemudahan akses dalam pemberian pelayanan.

a. Mekanisme / Prosedur Pelaksanaan Pendaftaran Akta Kelahiran



Gambar 1.3: Bagan Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Keterangan:

1. Pemohon datang mengambil blanko pengajuan, dimana didalam blanko harus menyertakan saksi beserta tanda tangan
2. Pemohon datang dengan membawa berkas pengajuan. Beserta syarat-syarat yang diperlukan. Persyaratan yang harus dilampirkan dalam pengurusan akta kelahiran adalah sebagai berikut:
 - a. Surat kelahiran dari penolong kelahiran (rumah sakit/puskesmas/klinik/rumah bersalin/dokter/bidan/dll)
 - b. Foto copy KTP dan KK kedua orang tua / yang bersangkutan
 - c. Keterangan kelahiran dari Kelurahan setempat (stempel basah/asli)
 - d. Foto copy akta nikah/perkawinan orang tua
 - e. Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan foto *copy* KTP nya.
 - f. Penetapan pengadilan negeri kota / kabupaten setempat bagi pemohon akta kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun dari tanggal kelahiran
3. Petugas verifikator memeriksa kelengkapan berkas pemohon, apabila berkas masih belum lengkap maka pemohon diharuskan melengkapinya terlebih dahulu
4. Berkas diproses dan dientri
5. Berkas divalidasi dan di cetak
6. Diparaf oleh kasi kelahiran
7. Ditandatangani oleh kepala dinas
8. Dokumen kependudukan bisa diambil pemohon di loket pengambilan

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa dalam pendaftaran akta kelahiran harus menyertakan 2 orang saksi setelah mengambil blanko yang sudah disediakan di dinas kependudukan. Kemudian, ketika syarat-syarat yang diperlukan sudah terkumpul maka diserahkan pada petugas verifikator, bila berkas yang diperlukan belum lengkap atau masih adanya nama atau tanggal lahir yang tidak sesuai dengan dokumen lain, maka pemohon harus kembali kerumah untuk melengkapi syarat-syarat yang diperlukan atau menambah surat keterangan.

Untuk mengeluarkan dan mengesahkan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpacu pada ketentuan yang antara lain Pencatatan Sipil pada dasarnya adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dalam register akta (akta autentik), sehingga wajib memenuhi aspek materiil (persyaratan) dan aspek formil (asas dan prosedur), artinya dalam mengeluarkan akta kelahiran, harus melihat dari kelengkapan persyaratan dan prosedur yang sudah tentukan. Dalam memenuhi kelengkapan persyaratan tersebut, pegawai di bidang Pencatatan Sipil juga diharuskan menganut ketentuan yaitu hanya mencatat peristiwa penting yang sudah sah menurut hukum positif (misalnya: perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, perubahan status kewarganegaraan dll). Sehingga tidak dibenarkan Pencatatan Sipil mencatat peristiwa penting yang hukum positifnya belum dinyatakan sah. Hal ini melihat bahwa Pencatatan Sipil terkait erat dengan sahnya peristiwa penting yang diatur oleh bidang hukum lain.

b. Kejelasan Biaya Pendaftaran Akta Kelahiran

Pelaksanaan pendaftaran akta kelahiran sejak diberlakukannya UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian mendorong perubahan terhadap pelayanan akta kelahiran dimana ditetapkan bahwa:

1. Setiap peristiwa kelahiran dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
2. Pelaporan peristiwa kelahiran yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilakukan setelah mendapatkan persetujuan kepala instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).
3. Pelaporan peristiwa kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilakukan setelah mendapatkan penetapan pengadilan negeri

Adanya undang-undang tersebut yang kemudian merubah pelaksanaan akta kelahiran yang pada awalnya untuk anak diatas 1 tahun dapat dilakukan di Dinas Kependudukan, sekarang pendaftaran akta kelahiran harus melalui penetapan pengadilan melalui sidang. Hal tersebut tentunya, memberikan kesulitan bagi masyarakat yang belum mendaftarkan anaknya sampai berumur lebih dari satu tahun, mereka harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk mengurus akta kelahiran melalui sidang, padahal pendaftaran akta kelahiran dapat dilakukan dengan satu kali jadi dan tanpa biaya ketika anak masih berusia dibawah satu tahun.

Adapun biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran di kabupaten Banyuwangi bagi masyarakat yang mendaftarkan anaknya dibawah 1 tahun tidak dikenakan biaya atau gratis. Sedangkan bagi pendaftaran akta kelahiran Dispensasi yaitu dikenakan biaya keterlambatan untuk WNI sebesar RP. 10.000,-. Dan untuk Pengadilan yaitu pencatatan Kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri. biasanya biaya pengadilan untuk di kabupaten Banyuwangi maksimal sekitar Rp. 125.000. ditambah lagi biaya lain antara lain

Pendaftaran	Rp. 30.000
Redaksi penetapan	Rp. 5000
Materai	Rp. 6000
Leges pos atau nasegel 7 lembar	masing masing Rp. 5000
Biaya proses disesuaikan putusan pengadilan negeri Banyuwangi	
Sumber: dispendukcapil Banyuwangi	

Namun, dengan ketentuan biaya diatas, tidak menjamin bagi masyarakat yang membuat akta kelahiran dibawah 1 tahun akan tidak mengeluarkan biaya atau gratis. Beberapa hal yang menyebabkan adalah masih banyaknya masyarakat yang percaya pada jasa pihak ketiga, sehingga mereka harus mengeluarkan biaya yang tidak seharusnya. Karena itulah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil benar-benar menyarankan kepada masyarakat untuk mengurus akta kelahiran secepatnya saat anak dibawah 1 tahun dan tanpa langsung diurus sendiri tanpa melalui perantara atau jasa pihak ketiga. Karena hal tersebut, akan mempengaruhi biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Seperti yang tertulis pada spanduk

penyuluhan di bagian sisi gedung Pencatatan Sipil seperti pada gambar 1.4 berikut ini:



Gambar 1.4: Spanduk Penyuluhan tentang Pengurusan Akta Kelahiran

Dari gambar 1.3, dapat dilihat bahwa aparaturnya Dispenduk dan Pencatatan Sipil benar-benar menerapkan biaya gratis untuk anak di bawah 1 tahun. Namun, masih adanya masyarakat yang mengeluhkan akan adanya biaya yang dikeluarkan. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh adanya beberapa oknum di instansi yang dapat mempercepat proses pelayanan jika ada masyarakat yang ingin *menyogok* atau mengeluarkan biaya tertentu karena proses pembuatannya

didahulukan. Hal inilah yang mengindikasikan bahwa budaya korupsi masih melekat pada setiap instansi.

c. Ketepatan Waktu Permohonan Akta Kelahiran

Dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pemerintah Banyuwangi mulai 1 Nopember 2012 sudah memberikan ketentuan untuk pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan dengan satu hari jadi (*One day service*) apabila berkas yang diajukan benar-benar lengkap dan memenuhi persyaratan. Namun, ketentuan tersebut terkadang terkendala dengan masih banyaknya persyaratan berkas yang kurang lengkap dan masalah teknis terkait dengan adanya gangguan pada komputer yang digunakan, selain itu tidak adanya kepala dinas sebagai pelaku yang menandatangani dan mengesahkan akta kelahiran juga kerap kali menjadi penghambat. Beberapa hal tersebut tentu saja menjadi faktor utama yang menjadi penentu ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan akta kelahiran dengan satu hari jadi.

Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Bu Suminten, Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa:

“Selain hambatan kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa masyarakat, terkadang dari pegawai sendiri terhambat oleh adanya gangguan pada komputer dan belum ada kepala dispenduk yang memberikan tanda tangan. Sehingga, hal tersebut menyebabkan masyarakat harus meninggalkan berkas.” (wawancara tanggal 7 Mei 2013)

Dari pendapat diatas, dapat diketahui bahwa dalam memenuhi ketepatan waktu pelayanan akta kelahiran, aparat pemerintah sudah memberikan pelayanan secara maksimal, dan hanya terkendala teknis. Namun jika diteliti lebih dalam, melihat dari beberapa keluhan masyarakat. Faktor lamanya atau

penghambat dalam pembuatan akta kelahiran adalah karena kurang adanya tanggung jawab dan kedisiplinan dari aparat pemerintah sendiri untuk menerima dan melayani setiap akta kelahiran yang masuk dengan kehati-hatian dan tanpa keteledoran. Salah satu keluhan yang dirasakan adalah dari Ibu Ika Inayati pada desember 2012 seperti dibawah ini :

Kami mengurus akta kelahiran anak kami yang ke 3-6 bulan yang lalu sampai sekarang belum jadi. Tiap bulan kami tanyakan jawabannya ada saja yang blanko habis, masih proses dll, info terakhir yang kami terima berkas hilang lho kok bisa dan kami disuruh mengurus berkas lagi. gratis sih gratis pak.tapi kalau begini, mending bayar gak apa-apa daripada nyusahin orang. (*Website pengaduan tahun 2012*)

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu permohonan akta kelahiran di Dispenduk dan Pencatatan Kabupaten Banyuwangi masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik. Masih perlu dilakukan perbaikan baik dari segi kejelasan persyaratan yang diinformasikan kepada masyarakat dan dari segi aparat sebagai pemberi pelayanan baik dari tingkat kedisiplinan, tanggung jawab dan peraturan yang mengharuskan untuk melayani tiap akta kelahiran yang masuk secara teliti sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada.

d. Akurasi Pelayanan Akta Kelahiran

Dalam pemberian pelayanan, aspek akurasi merupakan hal yang penting yang perlu diperhatikan, terutama bagi aparat pemerintah yang memberikan pelayanan akta kelahiran. Hal tersebut didasari selain karena setiap pelayanan publik harus diberikan dengan benar, tepat dan sah, namun juga karena Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang sah yang mencantumkan identitas diri dan status kewarganegaraan anak. Dalam pemenuhan akurasi

terhadap akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan upaya terkait kelengkapan persyaratan yang diberikan oleh masyarakat, dimana tidak hanya melakukan tahap verifikasi melalui meja pendaftaran, namun dilakukan pengecekan kembali pada bagian pembuatan akta, dan selanjutnya dilakukan pembuktian ulang dari pihak kepala bidang dan kepala dinas yang menandatangani. Seperti ungkapan dari Bu Suminten, Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa:

“Dalam pengecekan data-data atau berkas yang masuk, tidak hanya melalui satu meja, namun harus melalui beberapa meja, bahkan kepala dinas sendiri juga melakukan pengecekan, Karena terkadang ada beberapa berkas yang dicoret-coret oleh masyarakat dan tahun yang dicantumkan tidak masuk akal untuk membuat akta kelahiran. Sehingga terkadang jika pengecekan tidak berhasil harus melalui pembuktian ulang”.(wawancara tanggal 7 Mei 2013)

Banyaknya persyaratan yang kurang lengkap menurut analisis peneliti berdasarkan data di lapangan karena kurangnya pemahaman fungsi akta-akta Pencatatan Sipil, sehingga terkait persyaratan, asas dan prosedur masih banyak yang belum terpenuhi dan adanya ketidak sesuaian nama dengan dokumen lain yang diberikan menyebabkan pengurusan tidak dapat langsung satu kali jadi. Hal inilah yang terkadang memberikan persepsi kepada masyarakat bahwa pengurusan akta kelahiran membutuhkan waktu yang lama.

Ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan dan adanya persepsi masyarakat tersebut yang kemudian mendorong masyarakat untuk enggan melakukan pembuatan akta kelahiran. Seperti yang dikeluhkan oleh salah satu masyarakat banyuwangi ibu Halimah, beralamat di Jln. Kalilo 41 Banyuwangi, mengatakan:

“Karena ketidaksesuaian nama pada akta kelahiran dengan KTP saya, Saya harus mengajukan perubahan data akta kelahiran dengan memberikan persyaratan yang diperlukan, namun selama tiga bulan ini akta kelahiran belum jadi juga, padahal saya sudah berkali-kali datang ke Dispenduk” (wawancara tanggal 15 April 2013)

Dari ungkapan diatas, yang kemudian ditanggapi oleh pendapat dari Bu Suminten kepala bidang pencatatan sipil mengenai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu bahwa:

“kendala yang dihadapi dalam pembuatan akta kelahiran saat ini adalah masih banyaknya data-data persyaratan akta kelahiran yang kurang lengkap dan adanya ketidaksesuaian data antara dokumen kependudukan yang diajukan, misalnya keterangan nama atau tanggal lahir yang ada pada akta nikah orang tua tidak sesuai dengan KTP yang dimiliki”.

Dari ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan akta kelahiran yang benar-benar sah berdasarkan penetapan pengadilan negeri juga perlu diperhatikan terkait keabsahan data persyaratan akta kelahiran. Sehingga harus melalui proses verifikasi yang panjang untuk mencapai hal tersebut, hal tersebut juga menjadi salah satu penyebab masyarakat harus berkali-kali datang ke Dispenduk dalam melakukan permohonan akta kelahiran adalah karena kurang pemahannya masyarakat akan berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan terutama benar secara administratif. Misalnya:

1. Surat keterangan kelahiran dan buku nikah belum diberi nomor register, tanda tangan dan stempel dinas.
2. Tanggal register surat keterangan kelahiran mendahului tanggal lahir bayi dan lain-lain.

Karena itu, perlu diperhatikan bagi aparatur untuk terus melakukan sosialisasi terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran.

e. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang Mendukung Pelayanan Akta Kelahiran

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bidang sekretariat, sarana dan prasarana yang ada di bidang Pencatatan Sipil dalam mengurus berbagai keperluan akta antara lain seperti yang ada pada tabel 1.5 berikut ini:

Tabel 1.5: Sarana Peralatan dan Perlengkapan di Bidang Pencatatan Sipil

No	Nama Barang	Jumlah barang	Keadaan Barang			Posisi
			Baik	Kurang baik	Rusak berat	
1.	Bangku tunggu	2	✓			Untuk pemohon
2.	Rak panjang	1	✓			
3.	Almari	1	✓			
4.	Meja	18	7	10	1	Untuk pegawai
5.	Meja panjang	1	✓			Tempat akta
6.	Meja	1		✓		Tempat akta
7.	Almari	4		✓		Tempat akta
8.	Kursi	23	5	14	4	Untuk pegawai
9.	Filling Cabinet	5	1	4		Tempat barang
10.	Kipas angin	3	1	2		
11.	Rak tv	1			✓	
12.	Brankas	1		✓		
13.	AC	2	✓			
14.	Monitor	8		✓		Untuk pegawai
15.	CPU	7	✓			Untuk pegawai
16.	Printer	7	✓			Untuk pegawai
17.	Rak arsip dan kayu	5	3	2		Untuk ruang arsip
18.	Mesin Tik	1			✓	Untuk ruang arsip

Sumber: LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi 2012

Dari tabel 1.5, dapat dilihat bahwa sarana peralatan dan perlengkapan yang ada di bidang Pencatatan Sipil sebagian besar dalam keadaan yang kurang baik. Terutama untuk PC atau monitor komputer yang merupakan barang utama



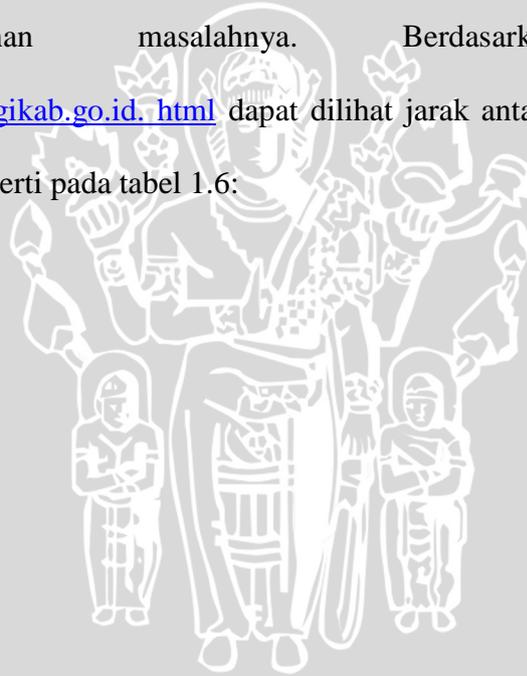
dibutuhkan oleh pegawai. Jumlah yang tersediapun sangat terbatas menyesuaikan jumlah pegawai yang ada. Seperti yang dijelaskan dalam ketepatan waktu pembuatan akta kelahiran, faktor gangguan yang dialami pada komputer yang ada seringkali menjadi penghambat bagi penyelesaian pembuatan akta kelahiran yang sudah ditentukan sehari jadi. Hal inilah yang kemudian perlu direncanakan kembali terkait penyediaan maupun perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang ada oleh aparat pemerintah.

f. Kemudahan Akses Pelayanan Akta Kelahiran

Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang harus diurus langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berbeda dengan dokumen-dokumen lainnya seperti KK dan KTP yang dapat dilakukan melalui kecamatan dalam pembuatannya. Hal inilah yang menyebabkan sulitnya akses bagi sebagian masyarakat untuk melakukan pembuatan akta kelahiran. Terutama bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari instansi. Beberapa kecamatan di kabupaten Banyuwangi memang ada yang mau menerima dan mengurus kebutuhan akta kelahiran untuk warganya, namun juga tidak sedikit yang tidak memberikan info dan sosialisasi terkait pembuatan akta kelahiran beserta syarat-syarat yang dibutuhkan. Karena itu, banyak masyarakat yang mengeluhkan akan faktor jarak yang perlu ditempuh karena harus mengurus akta kelahiran sendiri sehingga berdampak pada keterlambatan pengurusan akta kelahiran untuk anaknya. Hal ini senada dengan ungkapan salah satu warga di Desa Sempu, ibu Isnanti yang mengatakan bahwa:

“Kepala camat disini tidak peduli dengan warganya, info tentang pembuatan akta kelahiran ketika pemutihan tidak disampaikan kepada penduduk dan pengurusan akta kelahiran tidak dibantu. Akhirnya anak saya sampai sekolah di TK belum memiliki akta kelahiran, karena belum dapat ke banyuwangi dan tidak ada kendaraan, sedang dinas yang mengurus akta kelahiran terletak di Banyuwangi kota” (Wawancara tanggal 8 Mei 2013)

Melihat dari ungkapan diatas, dapat diketahui bahwa faktor jarak merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan. Karena dalam memberikan pelayanan kepada publik, kemudahan akses yang didapat oleh masyarakat juga perlu dijadikan agenda penting untuk mencari solusi alternatif dalam pemecahan masalahnya. Berdasarkan sumber: <http://www.banyuwangikab.go.id.html> dapat dilihat jarak antar kecamatan yang ada di banyuwangi seperti pada tabel 1.6:



Tabel 1.6 Jarak Antar Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi per KM

		Jarak (KM) terdekat antar Kecamatan																							
No	Kecamatan	Pesanggaran	Siliragung	Bangorejo	Purwoharjo	Tegaldlimo	Muncar	Cluring	Gambiran	Tegalsari	Glenmore	Kalibaru	Genteng	Srono	Rogojampi	Kabat	Singojuruh	Sempu	Songgon	Glagah	Licin	Banyuwangi	Giri	Kalipuro	Wongsorejo
1.	Pesanggaran	7	18	24	44	58	32	31	37	40	50	37	39	44	49	60	47	61	65	73	60	65	68	54	
2.	Siliragung	7	11	17	37	51	25	24	30	33	43	30	32	37	42	53	40	54	58	66	53	58	61	87	
3.	Bangorejo	18	11	6	26	40	14	13	19	22	32	19	21	26	31	42	29	43	47	55	42	47	50	76	
4.	Purwoharjo	24	17	6	20	35	9	16	22	33	59	21	12	21	31	42	29	42	43	51	41	43	47	53	
5.	Tegaldlimo	44	37	26	20	15	31	41	47	63	78	48	35	47	52	61	53	65	67	75	61	64	69	91	
6.	Muncar	58	51	40	34	15	15	25	31	45	50	30	7	17	22	27	42	35	32	45	32	35	39	69	
7.	Cluring	32	25	14	85	31	15	5	11	32	37	17	7	18	23	33	27	36	37	45	32	36	39	69	
8.	Gambiran	31	24	13	16	41	25	5	6	25	30	10	11	21	25	25	20	41	40	48	40	43	42	77	
9.	Tegalsari	37	30	19	22	47	31	11	6	31	36	16	17	27	31	31	26	47	46	54	45	49	53	83	
10.	Glenmore	40	33	22	33	63	45	32	25	31	5	15	36	39	53	35	26	72	70	78	65	68	72	102	
11.	Kalibaru	50	43	32	59	78	20	37	30	36	5	20	41	44	59	40	30	73	75	83	70	73	77	107	
12.	Genteng	37	30	19	21	48	30	17	10	16	15	20	24	34	39	15	10	53	54	62	50	53	57	87	
13.	Srono	39	32	21	12	35	7	7	11	17	36	41	24	10	15	25	32	29	29	37	24	27	41	71	
14.	Rogojampi	44	37	26	21	47	17	18	21	27	39	44	34	10	5	15	25	19	20	28	15	18	22	52	
15.	Kabat	49	42	31	31	52	22	23	25	31	53	59	39	15	5	20	30	24	19	27	10	13	17	40	
16.	Singojuruh	60	53	42	42	61	27	33	25	31	35	40	15	25	15	20	10	10	35	43	30	33	37	60	
17.	Sempu	47	40	29	29	53	42	27	20	26	26	30	10	32	25	30	10	20	45	53	40	43	47	70	
18.	Songgon	61	54	43	42	65	35	36	41	47	72	73	53	29	19	24	10	20	39	47	34	37	41	69	
19.	Glagah	65	58	47	43	67	32	37	40	46	70	75	54	29	20	19	35	45	39	8	5	4	8	35	
20.	Licin	73	66	55	51	75	45	45	48	54	78	83	62	37	28	27	43	53	47	8	13	12	16	43	
21.	Banyuwangi	60	53	42	41	61	32	32	40	45	65	70	50	24	15	10	30	40	34	5	13	3	7	30	
22.	Giri	65	58	47	43	64	35	36	43	49	68	73	53	27	18	13	33	43	37	4	12	3	4	33	
23.	Kalipuro	68	61	50	47	69	39	39	42	53	72	77	57	41	22	17	37	47	41	8	16	7	4	25	
24.	Wongsorejo	54	87	76	53	91	69	69	77	83	102	107	87	71	52	40	60	70	69	35	43	30	33	25	

Sumber: Dinas pekerjaan umum kabupaten Banyuwangi

Sumber: <http://www.banyuwangikab.go.id/profile/geografi.html>

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil terletak di Banyuwangi, dan berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa, jarak instansi yang terletak di Kecamatan Banyuwangi dengan beberapa kecamatan lain memiliki jarak yang cukup jauh terutama seperti kecamatan Pesanggaran, Kalibaru, Tegaldlimo dan Sempu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih banyaknya masyarakat yang

dibeberapa kecamatan yang mengalami kesulitan dalam kemudahan mendapatkan akses mendapatkan pelayanan akta kelahiran, sedangkan akta kelahiran merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh masyarakat terutama dalam pengurusan kegiatan yang dilalui anak yang bersangkutan, seperti sekolah, menikah dan lainnya.

1. Perencanaan Program Akta *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran

A. Profil Program Akta *Online*

1. Sejarah Program Akta *Online*

Semula dalam pelayanan akta kelahiran, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi masih menggunakan sistem manual, Sistem manual yang dimaksud disini memang menggunakan komputer namun masih belum memiliki *database software*. Sehingga dalam proses pembuatannya hanya dengan menerima berkas, direvisi dan kemudian dicetak, *database* yang dimiliki masih dalam bentuk *hardware*. Hingga pada tahun 2009, pemerintah menetapkan untuk seluruh dinas kependudukan di kota harus menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), sejak saat itu di dispenduk Banyuwangi untuk pelayanan KK dan KTP sudah menggunakan sistem SIAK. Namun untuk akta kelahiran belum memakai sistem ini, baru pada desember tahun 2011 sejak diberlakukan bahwa untuk anak di usia 1 tahun keatas harus melalui penetapan pengadilan negeri kota, bidang pencatatan sipil mulai menggunakan SIAK.

Ketika aparaturn pemerintah di Pencatatan Sipil sudah mulai terbiasa dan mendapatkan kemudahan dengan sistem ini, kemudian bidang pengolahan data mulai membuat sebuah sistem baru yang tidak hanya memberikan kemudahan bagi pegawai tapi juga untuk masyarakat. Melihat kesulitan yang dihadapi masyarakat yang bertempat tinggal jarak jauh dari kota, dan kelemahan dari sistem SIAK yaitu masyarakat harus datang beberapa kali ketika melakukan pengambilan blanko dan harus mendatangkan para saksi, Hal ini yang kemudian mendorong adanya perencanaan dari aparaturn pemerintah untuk mengembangkan SIAK sebagai sistem aplikasi akta *online*. Namun, bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan secara langsung juga tidak diharuskan untuk memakai sistem pelayanan akta.

Program akta *online* dibentuk berdasarkan perencanaan rencana kerja Dinas Kependudukan pada tahun 2011. Dimana dalam pengelolaannya, bidang pengolahan data Dinas Kependudukan bekerja sama dengan dinas perhubungan dan komunikasi dalam pembuatan aplikasi. Adanya program ini dimaksud untuk mempermudah pelayanan akta kelahiran dimana pelaporan peristiwa kelahiran dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi data dapat mempercepat proses pelaporan peristiwa kelahiran dan memberikan kemudahan serta mengurangi biaya bagi para pemohon akta kelahiran yang berdomisili jauh dari instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi).

Tujuan dari pelaksanaan pelaporan peristiwa kelahiran secara *online* di kabupaten Banyuwangi adalah untuk meningkatkan *efisiensi*, efektifitas, dan

pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masyarakat tidak diwajibkan untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Masyarakat dapat memilih langsung mengurus akta kelahiran ke dinas kependudukan atau melakukan secara *online*. Program akta *online* disediakan bagi masyarakat yang merasa kesulitan untuk datang ke instansi karena jarak tempat tinggal yang jauh.

Sesuai dengan laporan akhir pelaksanaan sistem aplikasi, dan kepala pengolahan data dan informasi menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan layanan akta kelahiran melalui sistem aplikasi akta *online* pada bidang pencatatan sipil didasari oleh beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik
2. Undang – undang nomor 25 tentang pelayanan publik.
3. Undang – undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
4. Peraturan pemerintah nomor 68 tahun 1999 tentang tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara.
5. Peraturan pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan.
6. Peraturan presiden nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.
7. Peraturan menteri dalam negeri nomor 19 tahun 2010 tentang formulir pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.

8. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik.
9. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.
11. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Peraturan daerah kabupaten Banyuwangi Nomor 9 Tahun 2007 tentang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Banyuwangi.

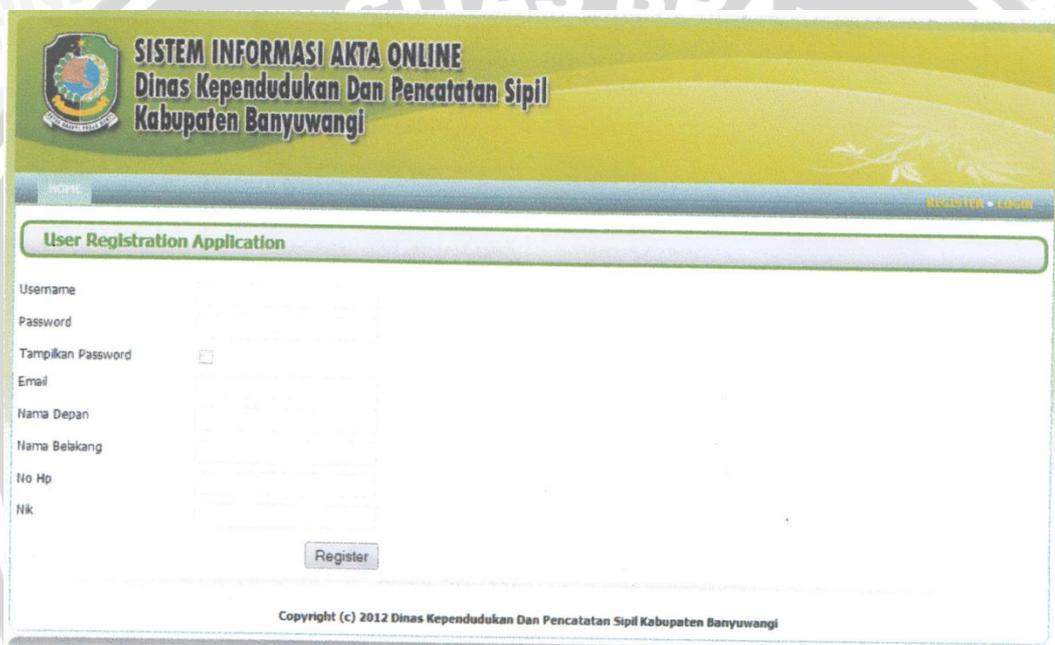
2. Perencanaan Prosedur Pelaksanaan Akta *Online*

Dalam melakukan pendaftaran akta kelahiran secara *online*, masyarakat yang ingin mendaftarkan anaknya tidak perlu datang langsung ke instansi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Ketentuan dalam pelaksanaan program akta *online* adalah sebagai berikut :

- (1) Untuk dapat mengisi formulir pelaporan peristiwa kelahiran, maka pemohon terlebih dahulu membuka halaman utama pada *website* sistem informasi akta *online* yaitu <http://dispenduk.banyuwangikab.go.id/akta>.

(2) Selanjutnya pemohon harus melakukan registrasi untuk mendapatkan *user ID* dan *password* pada menu *register*, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

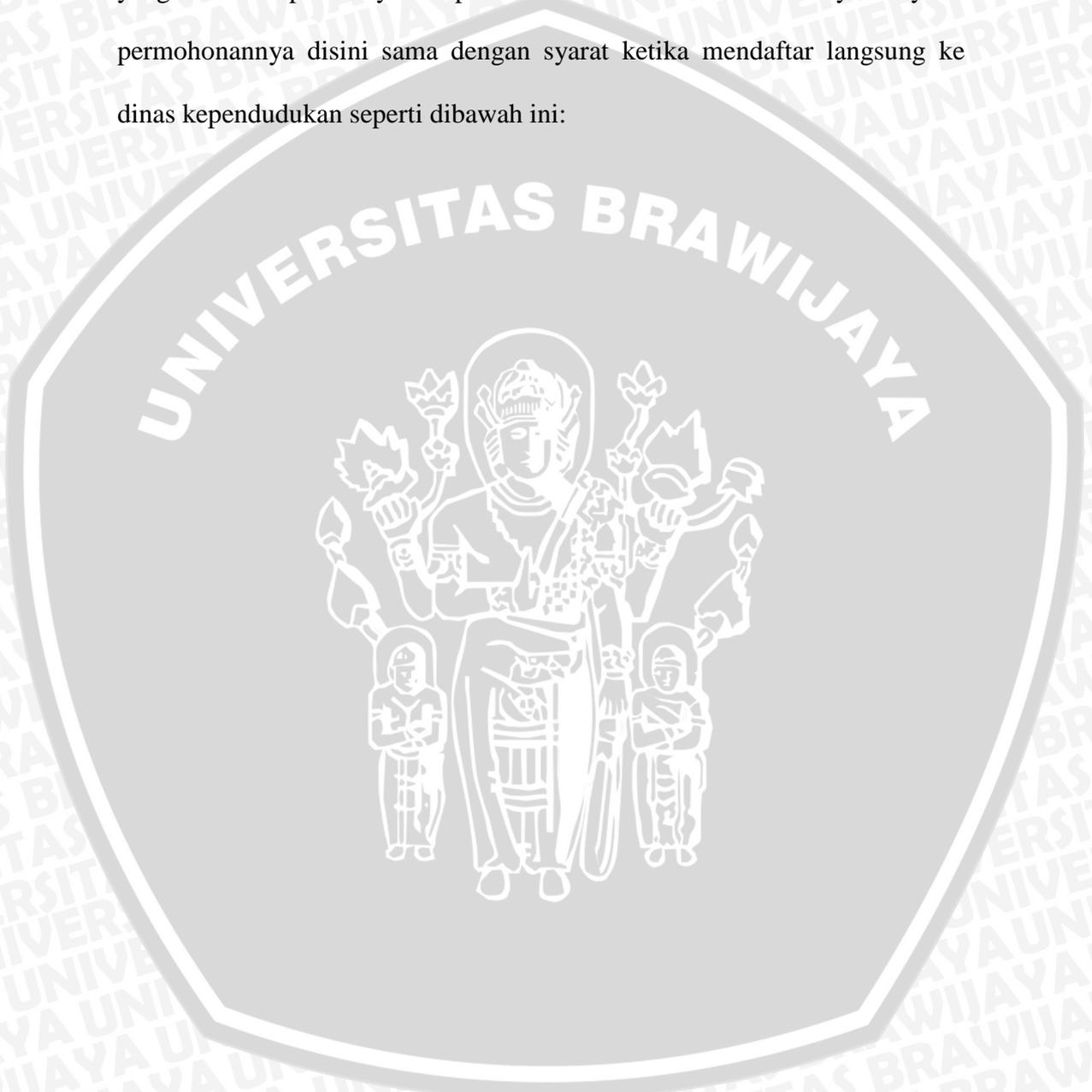
- a. Mengisi permintaan data-data yang lengkap sesuai dengan formulir yang disediakan pada *User Registration Application* seperti yang ada dibawah ini:



Gambar 1.5 Formulir *User Registration Application*

- b. Setelah mendaftar kemudian pemohon dapat melihat email atau Hp sesuai nomor Hp yang di isikan untuk mengetahui diterima atau tidak permintaannya sebagai pengguna.
- c. Jika registrasi di terima dan terdaftar sebagai pengguna, pemohon akan diberikan *user ID* dan *password*.
- d. Setelah itu pemohon dapat login dengan *user ID* dan *Password* yang sudah diberikan.

- (3) Jika sudah berhasil, pemohon dapat melakukan pengisian formulir pelaporan peristiwa kelahiran secara *online* dengan lengkap sesuai dengan bukti-bukti yang tertera pada syarat permohonan akta kelahiran. Syarat-syarat permohonannya disini sama dengan syarat ketika mendaftar langsung ke dinas kependudukan seperti dibawah ini:



SISTEM INFORMASI AKTA ONLINE
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banyuwangi

HOME AKTA MASTER SELAMAT DATANG (USER12) • 100001

Data Wilayah

Provinsi * : -PILIH PROVINSI- Kabupaten / Kota * :

Data Keluarga

No. KK : Tidak Ada Nama Kepala Keluarga :

Data Bayi / Anak

NIK Bayi : Tidak Ada Nama Lengkap * :
 Jenis Kelamin * : -Pilihan- Tempat Dilahirkan * : -Pilihan-
 Tempat Kelahiran * : Tanggal Lahir * : 4 - Juli - 2012
 Pukul * : Waktu Setempat Jenis Kelahiran * : -Pilihan-
 Kelahiran Ke * : Penolong Kelahiran * : -Pilihan-
 Berat Bayi * : Kg Panjang Bayi * : Cm

Data Ibu

NIK Ibu : Tidak Ada Nama Lengkap Ibu * :
 Tanggal Lahir * : 4 - Juli - 2012 Jenis Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA
 Alamat : RT/RW : /
 Provinsi : -PILIH PROVINSI- Kab./Kota :
 Kecamatan : Desa/Kelurahan :
 Kewarganegaraan : -Pilihan- Bangsa (Bagi WNA) :
 Tanggal Perkawinan : 4 - Juli - 2012

Data Ayah

NIK Ayah : Tidak Ada Nama Lengkap Ayah * :
 Tanggal Lahir * : 4 - Juli - 2012 Jenis Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA
 Alamat : RT/RW : /
 Provinsi : -PILIH PROVINSI- Kab./Kota :
 Kecamatan : Desa/Kelurahan :
 Kewarganegaraan : -Pilihan- Bangsa (Bagi WNA) :

Data Pelapor

NIK Pelapor : Tidak Ada Nama Lengkap Pelapor * :
 Umur : th Jenis Kelamin : -Pilihan-
 Jenis Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA
 Alamat : RT/RW : /
 Provinsi : -PILIH PROVINSI- Kab./Kota :
 Kecamatan : Desa/Kelurahan :
 Tanggal Lapor : 4 - Juli - 2012

Data Saksi 1

NIK Saksi 1 : Tidak Ada Nama Lengkap Saksi 1 * :
 Umur : th Jenis Kelamin : -Pilihan-
 Jenis Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA
 Alamat : RT/RW : /
 Provinsi : -PILIH PROVINSI- Kab./Kota :
 Kecamatan : Desa/Kelurahan :

Data Saksi 2

NIK Saksi 2 : Tidak Ada Nama Lengkap Saksi 2 * :
 Umur : th Jenis Kelamin : -Pilihan-
 Jenis Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA
 Alamat : RT/RW : /
 Provinsi : -PILIH PROVINSI- Kab./Kota :
 Kecamatan : Desa/Kelurahan :

Gambar 1.6 Formulir Pengisian Pelaporan Peristiwa Kelahiran secara Online

- (4) Selanjutnya pemohon dapat menscan seluruh persyaratan akta kelahiran yang dibutuhkan dalam *format jpg* dan *upload* sebagai dokumen elektronik. Jika tidak ada alat *scan*, berkas bisa langsung dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- (5) Setelah itu formulir pelaporan peristiwa kelahiran yang sudah terisi dapat di *print out* atau jika tidak dapat dengan mencatat nomor register pendaftaran.
- (6) Selanjutnya status permohonan akan disampaikan melalui email dan atau nomor HP oleh petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- (7) Setelah permohonan disetujui nama anak akan masuk dalam daftar permohonan seperti dibawah ini:

No	Tanggal Permohonan	Nama Anak / Bayi	Tgl. Lahir	Jenis Kelamin	Nama Ibu	Detail
1	08 Juni 2012	DANIL SUGRIWA	BANYUWANGI, 30 November 2011	LK	SUPNAH	

Gambar 1.7 Daftar Permohonan Akta Kelahiran Online

Setelah itu pemohon dapat menyertakan *print out* pelaporan peristiwa kelahiran dimaksud beserta dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk diserahkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi untuk mengecek, *database* langsung masuk ke SIAK dan selanjutnya akan dilakukan pencetakan akta kelahiran.

- (8) Jika kelengkapan data belum sesuai atau salah satu nama yang tertera tidak sesuai dengan dokumen lain, maka akan ada pemberitahuan dari operator untuk memperbaiki atau melengkapi berkas yang disampaikan.

Salah satu perbedaan antara pendaftaran akta kelahiran dengan cara *online* dan yang dilakukan dengan langsung datang ke dispenduk adalah, masyarakat dapat mengisikan blanko pendaftaran dirumah dan langsung dapat ditanda tangani oleh saksi yang ada. Namun, ketika pemohon mendaftar secara langsung, pemohon harus mengambil blanko terlebih dahulu ke dispenduk kemudian kembali ke rumah untuk mengisi blanko dan menyertakan dua orang saksi untuk tanda tangan. Kalau pun bisa langsung diserahkan, saksi harus dibawa langsung ke dispenduk. Hal ini mempermudah bagi penduduk yang bertempat tinggal dekat dengan instansi, namun bagi yang berdomisili jauh akan merasa kesulitan dan kemudian hal inilah yang mendorong sering terjadinya pemalsuan tanda tangan para saksi. Hal ini senada dengan ungkapan bapak Ridho sebagai kepala bidang pengolahan data tahun 2012 bahwa:

“Untuk mengisikan blanko, seharusnya masyarakat membawa blanko kerumah untuk tanda tangan saksi atau membawa kedua saksinya ke Dispenduk. Namun, rata-rata pengalaman selama ini tanda tangan saksi dapat terisi walaupun tanpa adanya saksi dengan kata lain tanda tangan sering dipalsukan, karena itulah diharapkan dengan adanya akta *online* ini dapat mengurangi terjadinya pemalsuan tanda tangan” (wawancara tanggal 18 april 2013)

Berdasarkan informasi diatas, dapat dilihat bahwa adanya program akta *online* ini, selain untuk mempermudah masyarakat yang bertempat tinggal jauh, diharapkan juga dapat memperbaiki sistem pelayanan dalam pendaftaran akta kelahiran sendiri agar tidak banyak terjadi kecurangan.

Jika dilihat, program ini memang memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun dalam pelaksanaannya program ini masih menimbulkan pesimisme dari aparat pemerintah. Ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh aparat terkait dengan penggunaan akta kelahiran *online* dimana program ini hanya sebatas pada pendaftaran akta kelahiran, beberapa aspek atau ketentuan pengesahan akta kelahiran yaitu harus memenuhi aspek materiil (persyaratan) dan aspek formil (asas dan prosedur) belum sepenuhnya dapat dilakukan dengan melalui *online*. Artinya untuk mendapatkan akta kelahiran, masyarakat tidak hanya harus memenuhi kelengkapan persyaratan namun syarat-syarat yang diberikan harus benar-benar sah secara hukum melalui asas dan prosedur yang ditentukan. Hal ini yang kemudian juga menyebabkan, meski sudah dilakukan melalui *online* namun masyarakat juga harus membawa syarat-syarat berupa *hardcopy* yang benar-benar sah ke dinas kependudukan.

Salah satu keuntungan dengan adanya akta *online*, adalah masyarakat tidak harus mengambil blanko ke dinas, namun dapat langsung diisi melalui *online* dengan menyertakan syarat-syarat yang ditentukan sesuai dengan ketentuan yang juga sudah dicantumkan lewat *online* atau *website*.

B. Perencanaan Pembentukan Program Akta Online

1. Pembentukan Aplikasi Program Akta Online

Dalam melaksanakan program akta *online* ini, diperlukan adanya persiapan dalam pembentukan aplikasi sistem. Berdasarkan laporan akhir aplikasi pendaftaran dan hasil wawancara dengan bapak Qoliquil Ridho selaku kepala

bidang pengolahan data, berikut ini adalah rencana persiapan sebelum pelaksanaan program akta *online* (wawancara tanggal 18 april 2013)

a. Tahap pertama

Tahap pertama mencakup kegiatan dalam rangka persiapan pembangunan atau pengembangan sistem informasi yang meliputi kegiatan:

1. Mempelajari dan memahami rencana lembaga, rencana disini adalah rencana kerja yang dibuat aparatur dispenduk dalam pembuatan aplikasi akta kelahiran *online*
2. Melaksanakan penelitian, *survey* dan diskusi-diskusi yang berkaitan dengan rencana-rencana dan strategi-strategi lembaga dalam menghadapi tantangan dimasa depan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelaporan lembaga. Kajian ini dilakukan oleh dinas kependudukan dengan dinas perhubungan dan komunikasi sebagai pembuat aplikasi.
3. Melaksanakan studi banding dengan melakukan analisa dengan aplikasi yang mempunyai keterkaitan secara teknis.
4. Menyusun suatu rencana strategi informasi yang selaras dengan rencana lembaga yang selanjutnya akan menjadi bahan untuk keperluan pengadaan prasarana sistem informasi. Rencana kerja sistem informasi disini yaitu meliputi:

1. Persiapan

Mobilisasi dan konsolidasi tim, kajian mendalam dan konsultasi dengan pihak pemberi tugas dan tim *supervise* mengenai tugas yang

akan dikerjakan, kajian pustaka, hasil-hasil studi, kebijakan-kebijakan dan peraturan perundang-undangan serta keluaran yang diharapkan.

2. Pengumpulan dan analisis data

Akan meliputi identifikasi kebutuhan data dan informasi, inventarisasi dan pengumpulan data, koordinasi dengan nara sumber dan pihak terkait, kajian tentang sistem informasi yang ada dan kaitan dengan kegiatan lain dan analisis data.

3. Pengembangan aplikasi

Dalam pengembangan aplikasi ada beberapa tahapan-tahapn yang harus dilalui dalam mewujudkan aplikasi. Tahap pertama merupakan analisis kebutuhan, yaitu melihat kebutuhan dari keinginan dan perspektif *customer* (pemohon) dan kedua melihat kebutuhan dari keinginan dan perspektif pelaksana. Tahap kedua yaitu perancangan, yang terdiri dari perancangan tipologi sistem dan komponen sistem

a. Tipologi sistem dalam akta *online* ini berupa Aplikasi berbasis *web* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *DatabaseMySQL* dengan arsitektur *client server*, dimana pengguna atau operator bisa mengakses melalui jaringan intranet maupun internet (apabila diperlukan) tanpa harus menginstal disetiap *client* dan bisa jalan di sistem operasi apapun (*open system*).

b. Komponen sistem tersebut meliputi:

A Umum

1. Fasilitas pendaftaran pemohon

2. Fasilitas aktivasi pendaftaran
3. Fasilitas *input* formulir pendaftaran
4. Fasilitas *upload* lampiran permohonan
5. Fasilitas cetak bukti permohonan
6. Fasilitas cek status permohonan *online*
7. Fasilitas cek status permohonan melalui sms

B. Operator

1. Daftar pemohon
2. Daftar permohonan
3. Cek data permohonan
4. Cek lampiran fisik permohonan
5. Input informasi status permohonan
6. Validasi permohonan

b. Tahap kedua

Menyediakan aplikasi sistem informasi atau aplikasi untuk lembaga

1. Mempersiapkan perangkat keras, perangkat lunak sistem dan jaringan yang sudah tersedia.
2. Melakukan instalansi dan uji coba untuk mendapatkan gambaran kesulitan dan masalah yang timbul
3. Melakukan uji coba pada lokasi lainnya termasuk kantor pusat.
4. Melakukan pelatihan untuk petugas yang akan mengoperasikan sistem informasi tersebut.

5. Melakukan pemeliharaan sistem sehingga sistem dapat beroperasi dengan lancar.

2. Tujuan dan Sasaran Pembentukan Program Akta *Online*

Tujuan perencanaan yang jelas dan rinci akan menjadikan pelaksanaan program berjalan dengan baik, maka suatu tujuan harus dirumuskan. Tujuan peningkatan kualitas pelayanan telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Dian, Kasi pengolahan data dan kependudukan bahwa:

“Tujuan dari program akta *online* ini adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan permohonan akta kelahiran, terutama bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari instansi, agar pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan hanya dengan satu kali datang ke instansi” (wawancara tanggal 8 April 2013)

Tujuan lain yang lebih rinci dijelaskan oleh Kepala Bidang pengolahan data tahun 2012, yaitu bahwa:

“Tujuan umum dibentuknya program akta *online* ini sebenarnya adalah mengembangkan sistem pelayanan akta kelahiran yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, sedangkan secara khusus tujuan program ini adalah peningkatan pelayanan prima pada bidang pencatatan sipil, untuk mengembangkan sistem pelayanan melalui teknologi informasi agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari instansi dan mempermudah pegawai dalam pembuatan akta kelahiran” (Hasil wawancara tanggal 18 April 2013)

Berdasarkan informasi dan data diatas, dapat diketahui bahwa tujuan dasar dari perencanaan program akta *online* adalah peningkatan pelayanan prima dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen akta kelahiran melalui teknologi informasi yang sudah ada. Dari tujuan tersebut, dapat dilihat bahwa Dispenduk dan Pencatatan Sipil Banyuwangi berupaya untuk memperbaiki pelayanan akta kelahiran, seperti yang diungkapkan oleh wakil kepala dispenduk, bahwa “Diharapkan dengan adanya program akta

online ini, akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan masyarakat yang bertempat tinggal jauh tidak mendapat kesulitan dalam mendaftarkan akta kelahiran anaknya”

Sedangkan sasaran dari adanya program akta *online* ini berdasarkan laporan akhir pelaksanaan aplikasi akta *online* adalah, “Tersedianya sistem aplikasi pendaftaran atau permohonan akta kelahiran *online* pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi untuk mendukung layanan masyarakat dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, sehingga mempermudah proses pendaftaran akta kelahiran dari masing-masing kecamatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

3. Penyediaan Anggaran

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menyiapkan anggaran dalam penyediaan aplikasi sistem serta untuk penambahan sarana dan prasarana, yaitu didapat dari APBD yang dicantumkan pada perencanaan Rencana Kerja Anggaran (RKA), rencana kerja ini dibuat pada tahun 2011 dimana pelaksanaan program akta kelahiran ini sudah direncanakan tahun 2012 berjalan. Hasil dari rencana kerja tersebut terdapat dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Anggaran atau dana yang ditetapkan sebesar Rp. 24.554.700,-.

Namun, meski sudah ditetapkan dan dana sudah dapat dipakai pada tahun 2012, Dana tersebut hanya sebatas untuk sarana dan prasarana komputer atau laptop, sedangkan untuk biaya lain-lainnya seperti penambahan ruangan dan

anggaran untuk sosialisasi tidak termasuk pada anggaran tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh bu Dian kasi pengolahan data dibawah ini:

“Untuk anggaran yang dicantumkan dalam DPA itu belum termasuk anggaran untuk sosialisasi atau penambahan ruangan. Anggaran masih sebatas untuk pengadaan perangkat keras seperti laptop atau komputer”
(wawancara, tanggal 18 april 2013)

Karena itu untuk pelaksanaan akta *online* selanjutnya, aparaturnya mulai melakukan perencanaan prosposal dana yang akan diajukan ke pemerintahan kabupaten maupun Dikti. Karena seperti yang disampaikan oleh bapak Ridho bahwa “Dana seperti sosialisasi dan penambahan ruangan akan sulit turun jika harus melalui rencana kerja, namun harus dengan pengadaan proporsal yang dilampirkan kepada pemerintah kabupaten”.

4. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Salah satu perencanaan yang dilakukan oleh pegawai Dispenduk dalam segi prasarana adalah dengan meningkatkan dan mengembangkan kuantitas sarana dan prasarana yang sudah ada, beberapa cara yang dilakukan antara lain:

1. Dengan penambahan jaringan komputer atau laptop. Melihat bahwa terbatasnya jumlah perangkat komputer yang ada di Bidang catatan sipil, hal ini senada dengan ungkapan dari bu Suminten, Kabid Pencatatan sipil :

“Pengadaan program akta *online* ini pastinya harus menambah sarana laptop atau komputer, karena untuk pelayanan yang ditangani dengan SIAK saja laptop yang ada masih sangat terbatas. Tidak mungkin untuk digabung karena malah akan mempersulit pegawai. Jadi perlu sarana khusus untuk pelaksanaan akta *online* ini.”

Dalam pelaksanaan program akta *online*, aparaturnya pemerintah (pegawai pelaksana) sudah menyiapkan perangkat komputer dimana anggarannya

dikeluarkan berdasarkan perencanaan Rencana Kerja Anggaran (RKA) th 2011 yaitu dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Anggaran atau dana yang ditetapkan sebesar Rp. 24.554.700,-. Rincian DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) belanja langsung menurut program dan per kegiatan satuan kerja perangkat daerah yang sudah dianggarkan adalah seperti dibawah ini:

- a. Belanja modal pengadaan komputer / PC 1 Unit (Rp 9.300.000,-)
 1. Komputer *Branded*, LCD 18,5 Inch Core 2 Duo E 76003, oGH2, 2 Gb, DDR 3, 320 Gb HHD Sata
 2. DVD Rw, *Card reader* Nvidis G210 512 Mb, *Integiared HD Audio* 5,1, Fax / Modem, LAN, Keyboard, Mouse, USB
 3. *Windows 7 Home Premium*, Meja Komp, *Stavol*, *Speaker* 2,1
- b. Belanja modal Pengadaan peralatan jaringan komputer 1 unit (2.590.000)
 1. *Swith Hub* D-Link 16 port dual speed 100 Mbps *Auto Sernsing system* Led *Diagnostis* LEDs Kabel UTP RI
 2. 45 dan konektor Rj 45
 2. Dengan pemberian fasilitas atau ruang kusus untuk pemberian sosialisasi kepada masyarakat bertempat tinggal jauh tentang bagaimana tata cara dan prosedur penggunaan akta *online* yaitu pengisian data pada *internet* sekaligus cara *mengupdatenya*, agar kedepannya ketika mereka harus mengajukan akta kelahiran anak kembali tidak perlu jauh-jauh datang ke instansi,
 3. Dengan penyiapan sarana untuk pengadaan arsip sendiri bagi pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan *online*. Berdasarkan data di lapangan, ruangan yang digunakan untuk pengarsipan akta kelahiran di bidang

pencatatan sipil masih sangat sempit, padahal arsip-arsip yang masuk tiap tahun akan bertambah banyak dan arsip-arsip tersebut harus ditata berdasarkan tahun pelaporannya. Kurang ketersediannya ruangan yang luas, akan mempersulit bagi pegawai dalam penataannya. Seperti yang diungkapkan oleh Bu por, pegawai kontrak pengelola arsip di bidang catatan sipil bahwa:

“Sarana gedung atau ruangan perlu ditambah kususnya untuk bidang pencatatan sipil, karena keadaan ruangan yang sempit dan berkas yang terlalu banyak , ketika ada pemohon yang ingin merubah nama akta kelahiran atau memperbaiki tanggal lahir akan sangat sulit untuk mencari arsip pemohon yang sudah masuk, bahkan terkadang untuk melakukan pencarian arsip dibutuhkan waktu beberapa hari.”(wawancara tanggal 16 Mei 2013)

Dari informasi diatas dapat dilihat bahwa, ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dalam mendukung sebuah program yang direncanakan agar dapat meminimalisir hambatan pada program yang akan dilaksanakan, dan program tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkn. Selain itu dalam penyediaan sarana dan prasarana diperlukan kerjasama, baik itu kerjasama dengan sesama pegawai maupun dengan instansi lainnya. Dalam penyediaan anggaran untuk adanya sarana dan prasarana yang dibutuhkan, aparatur di dinas kependudukan bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu CV yang ada di Banyuwangi. Anggaran ini dikerjakan oleh CV Banyuwangi karena memang dinas kependudukan belum mendapat hak dalam pelaksanaan anggaran.

5. Persiapan Sumber Daya Manusia atau Pegawai Pengelola Program

Dalam rangka melaksanakan tugas umum pemerintah dan pembangunan, dituntut adanya kemampuan dan kemahiran manajerial yang dapat mengintegrasikan dan mengarahkan seluruh sumberdaya kepada pencapaian tugas

pokok, sasaran dan misi organisasi, disamping itu dituntut pula pengetahuan dan ketrampilan teknis yang memungkinkan mutu hasil pelaksanaan organisasi sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan penemuan dilapangan saat ini kondisi sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mengalami berbagai kendala. dimana masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang kompeten dan handal di bidang teknologi Informasi. Dalam upaya pengembangannya pun masih sangat minim, masih belum ada banyak pelatihan yang diadakan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Dalam perencanaan program akta *online*, sebenarnya sudah dilakukan sosialisasi dalam bentuk pelatihan kepada beberapa staf yaitu diberikan kepada 3 orang staf di bidang pencatatan sipil. Staf tersebut yang nantinya juga menjadi petugas dalam pelayanan akta *online*.

- (1) Petugas Pelayanan Pendaftaran akta terdiri dari :
 - a. Petugas *Front Office*; Petugas ini nantinya yang akan langsung melayani masyarakat yang mendaftarkan akta kelahiran secara *online*, dan yang melihat kelengkapan berkasnya.
 - a. Petugas Proses; adalah petugas yang menerima data yang sudah dinyatakan lengkap oleh petugas *Front office*, kemudian data tersebut dibawa untuk disamakan dengan yang ada di *online*. Jika sudah sesuai, akta kelahiran dapat langsung dicetak melalui SIAK tanpa harus memasukkan data.
- (2) Petugas dengan kompetensi sebagai berikut :

a. Petugas *Front Office*;

1. Jumlah petugas minimal 2 orang;
2. Memiliki dedikasi dan loyalitas yang tinggi;
3. Berpenampilan rapi, ramah, sopan dan santun ;
4. Mempunyai kemampuan verifikasi baik;
5. Mempunyai ketrampilan komunikasi baik;
6. Menguasai komputer;
7. Mampu mengoperasikan internet.

b. Petugas proses;

1. Bersedia bekerja ulet dan teliti yang berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Mempunyai kemampuan verifikasi baik;
3. Menguasai komputer dan Teknologi Informasi

Namun dalam pelaksanaannya, penyiapan sumber daya ini masih terhambat dengan belum adanya komitmen dari aparatur di Dinas Kependudukan dalam menjalankan akta *online* ini. Hal itu terlihat dari ungkapan Bu Suminten, kepala bidang pencatatan sipil bahwa:

“Dengan menerapkan program akta *online* sama saja, karena selama ini masalah yang dialami masyarakat adalah ketidaksesuaian nama yang ada pada dokumen kependudukan, sehingga mereka tetap akan kembali ke dispenduk. Selain itu, pegawai juga akan lebih merasa kesulitan karena harus melihat data dulu yang ada dikomputer melalui online, dan malah terlihat rumit” (wawancara tanggal 15 april 2013)

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh pak ridho, kepala bidang pengolahan data, beliau mengungkapkan bahwa:

“Sebenarnya adanya akta *online* tersebut malah memudahkan pegawai di capil, karena ketika data-data yang dibawa pemohon sudah dicek dan

sesuai dengan yang ada di *online*, maka akta kelahiran tinggal langsung dicetak tanpa menyetik kembali. Namun pegawai memang harus belajar lagi tentang cara penggunaannya, seperti pada awal penggunaan SIAK yang dulu, pegawai juga harus belajar, dan sekarang mereka sudah merasa enak dan nyaman dengan memakai SIAK” (wawancara tanggal 18 april 2013)

Dari informasi diatas, dapat dilihat bahwa masih belum adanya keselarasan antara pendapat antara aparatur satu dengan yang lainnya, terutama dalam perencanaan adanya program akta *online* sendiri. Hal tersebut tentu saja sangat mempengaruhi akan kelanjutan pengembangan program tersebut. Karena itulah diperlukan sebuah motivasi atau dorongan kerja yang dapat mengubah pandangan aparatur pemerintah untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada, agar pelayanan bisa berkembang lebih baik lagi dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Disini peranan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat diperlukan.

6. Peningkatan Peran serta Masyarakat melalui Sosialisasi

Program akta *online* sebagai salah satu sektor dalam pembangunan dibidang pelayanan kepada publik tentunya dalam pelaksanaannya nanti diperlukan peran aktif masyarakat karena pada akhirnya perencanaan program akan berdampak pada pemberian kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan akta kelahiran. Dalam meningkatkan peran masyarakat yang baik, sosialisasi sangat berperan penting dan sangat diperlukan, Sosialisasi dilakukan agar seluruh komponen masyarakat mengetahui rencana dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, sehingga dapat berperan aktif dalam mensukseskan rencana ini. Terutama dalam hal ini masyarakat yang bertempat tinggal jauh perlu dari instansi.

Berdasarkan data dari lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan sosialisasi hanya sebatas melalui *website*, yang didalamnya disampaikan tujuan adanya program akta *online* dan bagaimana tata cara atau prosedur pendaftaran secara *online*. Hal ini dikarenakan masih terkendala Perbub yang belum turun terhadap pelaksanaan akta *online* ini. Seperti yang disampaikan oleh Bu Dian rahmawati bahwa:

“Pendaftaran akta kelahiran secara *online* sebenarnya sekarang sudah bisa dilaksanakan, masyarakat sudah dapat melakukan, namun karena peraturan bupati yang sampai saat ini belum turun, jadi kami hanya dapat sosialisasi melalui *website* dan tidak berani sosialisasi lebih jauh”
(wawancara tanggal 18 april 2013)

Dari ungkapan diatas, dapat diketahui bahwa masih adanya kendala hukum yang berlaku yang dapat menjadi payung hukum bagi terlaksananya akta *online*, namun pegawai di Dinas Kependudukan sudah membuat sebuah perencanaan sosialisasi yang akan dilakukan dalam mensukseskan program akta *online* yaitu antara lain dengan:

1. Melakukan *Workshop* akta *online*

Workshop merupakan sebuah acara yang mengkaji tentang pelaksanaan pendaftaran dengan *online*, mulai dari tata cara prosedurnya dan melakukan pelatihan kepada peserta *workshop* tentang bagaimana proses pendaftaran akta kelahiran *online* melalui internet. Sasaran utama dari pelaksanaan *workshop* ini adalah petugas atau pegawai yang ada di masing-masing kecamatan di Banyuwangi. Minimal ada satu perwakilan dari kecamatan agar dari perwakilan tersebut dapat disosialisasikan kembali kepada masyarakat.

2. Melakukan beberapa seminar yang menjelaskan tentang program ini, seminar ini dapat dilakukan di beberapa kecamatan yang cukup jauh dari instansi. Sasaran kegiatan ini dilakukan untuk keseluruhan dari masyarakat, terutama untuk beberapa mahasiswa yang peduli sosial maupun pihak RT/RW yang ada di masing-masing desa. Agar untuk selanjutnya dapat diajarkan pada masyarakat yang belum mengerti teknologi.

3. Melakukan kunjungan dan pelatihan

Jika sebelumnya *workshop* dilakukan di Dinas Kependudukan, adanya kunjungan dan pelatihan ini dilakukan oleh tim perencana dengan datang langsung ke beberapa lembaga *formal* maupun *nonformal* seperti kantor kecamatan, kantor desa maupun lembaga-lembaga sosial yang bergerak dalam bidang pemberdayaan masyarakat.

C. Hambatan dalam Perencanaan Program Akta Online

a. Dari Segi Aparatur Pemerintah

Dalam perencanaannya hadirnya program akta *online* ini merupakan tanggung jawab dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dalam prosesnya banyak kendala yang dihadapi yaitu antara lain :

1. Masih belum dibentuknya tim pelaksana secara teknis yang bertanggung jawab terhadap kesuksesan terselenggaranya program ke depan, artinya kurang adanya peran perencana yang dibentuk secara aktif dari pegawai yang bersangkutan, sehingga nantinya akan dapat diawasi dan dievaluasi apakah

dengan adanya program tersebut dapat tercapai tingkat efektifitas dan efisiensi yang dirasakan oleh masyarakat maupun instansi pelaksana.

2. Masih sedikit dari aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya di bidang Pencatatan Sipil yang dapat memahami dan menguasai akan adanya teknologi informasi, kurangnya tenaga kerja yang terampil dan kesiapan aparatur untuk memberikan pelayanan akta kelahiran secara *online* masih sangat kurang, mereka sudah terbiasa dengan pelayanan yang prosedurnya harus dilakukan pemohon secara langsung datang ke dispenduk.
3. Masih sangat minimnya keterlibatan yang dilakukan oleh aparatur di bidang Pencatatan Sipil, terutama dalam proses pembentukan sistem aplikasi untuk program akta *online* ini. Padahal pelaksana utama dalam kegiatan akta *online* ini adalah bidang Pencatatan Sipil, dan diperlukan suatu hubungan kerjasama yang benar-benar selaras dalam mencapai tujuan. Tidak hanya oleh bidang pengolahan data, namun juga bidang Pencatatan Sipil. Seperti yang disampaikan oleh Bu dian, Kasi Pengolahan Data bahwa:

“Dalam penyelenggaraan perencanaan akta *online* ini, memang aplikasinya dibuat oleh bidang pengolahan data. Namun orang capil masih mengatakan kalau program ini adalah program yang dilakukan oleh bidang pengolahan data. Padahal ini kan program bersama yang dibuat untuk mempermudah pelayanan di pencatatan sipil” (wawancara tanggal 18 April 2013)

Dari ungkapan diatas, dapat terlihat bahwa masih belum adanya komunikasi yang jelas antara beberapa *stakeholder* yang saling terkait. Sehingga pada akhirnya akan berdampak pada keberlanjutan program tersebut.

4. Belum dikeluarkannya Perbub yang sudah diajukan kepada bupati sebagai payung hukum bagi terlaksananya akta *online*. Sehingga hal tersebut menyebabkan program akta *online* belum dapat dilaksanakan. Memang sebagian masyarakat sudah dapat mengakses dan menggunakan aplikasi dari akta *online* ini, namun dari pihak aparat pemerintah belum berani melayani dan mencetak akta kelahiran bagi masyarakat yang sudah mendaftar lewat *online*. Sehingga program tersebut belum dapat dilaksanakan.

b. Dari Segi Masyarakat

Dalam pelaksanaan program akta *online*, nantinya masyarakat merupakan objek atau sasaran utama dalam pengembangan perencanaan yang sudah dirumuskan. Namun kenyataan dilapangan dari hasil wawancara, masih banyaknya masyarakat di kabupaten Banyuwangi yang kurang mengerti akan penggunaan internet, hanya beberapa orang yang dapat mengenyam pendidikan sampai tingkat minimal SMA bahkan sarjana. Seperti yang diuraikan dalam tabel 1.7 berikut ini:

Tabel 1.7: Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH			
		2011	%	2012	%
1	Belum / Tidak Sekolah	273.396	16,93	274.380	16,86
2	Tidak Tamat SD	149.748	9,28	152.904	9,40
3	SD / Sederajat	610.344	37,80	609.704	37,46
4	Sltp / Sederajat	286.442	17,74	289.703	17,80
5	SLTA / Sederajat	241.488	14,96	250.663	15,40
6	Diploma I / II	6.619	0,41	5.096	0,31
7	Diploma III	11.010	0,68	8.979	0,55
8	Strata I	33.646	2,08	34.491	2,12
9	Strata II	1.511	0,09	1.334	0,08
10	Strata III	278	0,02	215	0,01
JUMLAH		1.614.482	100,00	1.627.469	100,00

Sumber : <http://www.banyuwangikab.go.id/profile/geografi.html>

Dari tabel 1.7, terlihat bahwa sebagian masyarakat Banyuwangi masih didominasi oleh pendidikan tingkat SD/Sederajat yaitu sebesar 37,80 % ditahun 2011 sedangkan untuk lulusan sarjana yaitu sebesar 2,08 %, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa antara masyarakat yang berada pada tingkat lulusan sarjana dan SD memiliki perbedaan yang sangat signifikan. Selain itu, dilihat dari tahun 2011 ke tahun 2012 jumlah lulusan SD dan yang tidak sekolah meningkat, sedangkan untuk untuk lulusan S2 dan S3 lebih menurun. Hal tersebut menurut analisis peneliti juga memberikan dampak terhadap banyaknya masyarakat yang mengerti teknologi informasi, secara kusus dalam pengoperasian media internet. Hal tersebut yang tentu saja menjadi salah satu penghambat dalam terlaksananya program akta *online* kedepan.

C. Pembahasan Data Fokus Penelitian

1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi

Melihat dari penyajian data fokus penelitian, sudah banyak upaya yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, namun jika ditinjau lebih dalam dengan melihat beberapa aspek seperti dari prosedur pelayanan, biaya pelayanan, ketepatan waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan kemudahan akses, pelayanan yang diberikan belum dapat dikatakan baik. Seperti dari biaya pelayanan yang belum merata dapat dikatakan gratis untuk keseluruhan masyarakat yang mendaftar, ketepatan waktu yang belum sepenuhnya dapat dilakukan dengan satu hari jadi, beberapa masyarakat masih merasakan lamanya dalam pembuatan akta kelahiran yang disebabkan oleh hilangnya berkas maupun pemrosesan data yang lama. Hal tersebut tersirat dari saran yang diberikan oleh salah satu penduduk Banyuwangi bernama Wongso pada tanggal 20 Desember 2012, dimana mengatakan bahwa:

“Sesuai yang telah Bapak Bupati sampaikan pada pertemuan 3 pilar di Glenmore tentang kurang bagusnya pelayanan pembuatan akta bayi di dispenduk capil, maka bersama ini kami sampaikan perlunya perbaikan sistem pelayanan akta di dispenduk capil, kami lihat sistem *search and find* dokumen tidak diatur dengan baik, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan menyita tenaga dan waktu hanya untuk mencari satu berkas akta yang sudah jadi”(website pengaduan dispenduk)

Menanggapi hal tersebut, berdasarkan ungkapan dari bu Suminten, selaku kepala bidang Pencatatan Sipil bahwa :

“sebenarnya kami sudah melakukan upaya untuk mempercepat pelayanan, namun dalam kendala yang dihadapi dalam pelayanan akta kelahiran saat ini adalah masih banyaknya persyaratan data-data akta kelahiran yang kurang lengkap, hal ini menyebabkan pengurusan akta kelahiran harus

ditunda atau dilengkapi kembali oleh pemohon akta”(wawancara tanggal 1 Mei 2013)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya sudah ada upaya dari Dispenduk untuk memperbaiki pelayanan. Namun karena organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi pelayanan yang mereka terima adalah sangat sulit untuk menilai suatu pelayanan yang dilakukan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Berbagai macam kritikan dan keluhan yang disampaikan masyarakat yang harus mendorong bagi aparatur pemerintah untuk mengadakan perbaikan pelayanan lebih baik lagi, hal ini nantinya diharapkan juga akan mendorong masyarakat untuk memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pengajuan akta kelahiran, agar tidak melewati batas 1 tahun pembuatan.

Selain itu, kejelasan biaya yang ditentukan bahwa masyarakat dapat melakukan pendaftaran dengan gratis jika tanpa perantara belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Masih ada beberapa masyarakat yang belum mendapatkan kepuasan dalam mengurus akta kelahiran karena tidak adanya kejelasan biaya, ada beberapa oknum terkait yang belum memberikan aspek keadilan dimana bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih akan dipercepat atau didahulukan pemrosesannya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga bernama Gito pamungkas, Dsn. Temurejo Rt 1 Rw 7 Kembiritan Genteng barat.



“Setelah sehari-hari datang ke dispenduk dan akta kelahiran belum jadi ,akhirnya tepat tanggal 7 Pebruari 2013 saya kembali ke dispenduk lagi dan berharap saya sudah tidak kecewa.,saya tanya ke Petugas KK, dia bilang KK sudah selesai tetapi untuk akta kelahiran belum. Kemudian saya ajak petugas KK untuk bernegosiasi biar cepat prosesnya..terjadilah kesepakatan biaya 75rb dan saya disuruh ke petugas akta kelahiran untuk tanya berkasnya sudah di buatkan apa belum alangkah kagetnya saya ternyata dokumen belum disentuh sama sekali dan dia bilang maaf pak kabdnya belum ada silahkan kembali Besok. kemudian saya diam lalu berkata.. tolong sms petugas KK saya sudah nego Biayanya... tidak beberapa lama saya menunggu akta sudah terproses dan saya suruh menunggu 30 menit. Emosi yang sudah meluap luap tetap saya tahan hingga 30 menit dan akhirnya saya dipanggil.. pak Gito silahkan dicek pak sudah benar apa belum datanya... saya cek dan bilang ok sudah sip dan 5 menit kemudian akta selesai lengkap dengan tanda tangan kabdnya, yang jadi pertanyaan saya mulai dari awal sampai akhir adalah kata2 pimpinannya tidak ada, tetapi setelah di beri angka 75.000 kok pimpinannya bisa ada dan proses lancer” (website pengaduan dispenduk tahun 2013)

Dari informasi diatas dapat dilihat bahwa belum adanya ketegasan hukum dan sanksi yang jelas dalam pemberian pelayanan padahal berdasarkan pada UU Administrasi kependudukan No 32 tahun 2006 menjelaskan bahwa instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) memiliki kewenangan dalam melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;

Peristiwa penting yang dimaksud diatas, salah satunya adalah peristiwa kelahiran yang dicatat secara sah berdasarkan penetapan pengadilan negeri sebagai akta kelahiran. Berdasarkan undang-undang diatas, dapat kita lihat bahwa selain menjelaskan mengenai kewenangan yang dimiliki Dinas Kependudukan,

namun dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa instansi yang berwenang harus memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk, hal tersebut menunjukkan adanya aspek keadilan yang termuat didalamnya. Namun, dalam pelaksanaannya sangat terlihat ketidaksesuaian, karena berdasarkan data yang ada di lapangan masih ditemukan keluhan yang dirasakan masyarakat.

Melihat masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan belum mencapai kualitas pelayanan yang baik. Hadirnya sebuah kebijakan maupun hukum yang sudah ditetapkan, belum dapat sepenuhnya melekat dalam setiap pelaksanaan dan untuk dijadikan pedoman bagi pegawai pelaksana yang berkaitan. Diperlukan suatu kesadaran sendiri dari pihak terkait untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan. Hal tersebut, juga perlunya didukung oleh perbaikan teknis dan proses pelayanan yang ada untuk dikembangkan lebih baik.

Sebenarnya dengan adanya peraturan yang mulai ditetapkan pada Januari 2012 bahwa bagi kelahiran yang diatas 1 tahun harus dilakukan melalui pengadilan negeri, peraturan tersebut memberikan kemudahan bagi pegawai dispenduk, karena untuk akta kelahiran diatas satu tahun sudah tidak lagi menjadi tanggung jawab dispenduk dalam proses pengajuan.

Artinya dengan adanya kemudahan tersebut, aparatur pemerintah di dispenduk harus meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan akta kelahiran. Sebenarnya pemerintah kabupaten Banyuwangi yaitu melalui program dari Bupati Banyuwangi Abdullah Azwar

Anas MSi telah melihat sejauh mana keefektifan pelayanan publik yang ada di banyuwangi.hal tersebut dilakukan melalui persiapan dengan menggelar sosialisasi UU 25/2009 tentang pelayanan publik. UU ini diarahkan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan dengan penggunaan standar pelayanan yang diwajibkan undang-undang.

UU Pelayanan Publik terdiri dari 10 bab yang meliputi 62 pasal. UU ini, memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang pada umumnya yang mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan. UU ini merupakan fondasi dari reformasi birokrasi dimana pelayanan publik bukan sekedar embel-embel birokrasi, tetapi merupakan amanah yang harus dipikul oleh birokrasi. Undang-undang ini memberikan kepastian dan keharusan birokrasi untuk melayani. Regulasi ini bukan hanya untuk kepentingan institusi pemerintah melainkan juga korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, dan badan hukum yang dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sebab UU ini juga berlaku untuk kalangan swasta yang mengemban misi negara. Dengan diberlakukannya UU ini, penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik yang tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar, dapat dikenai sanksi. Mulai dari ganti rugi, sanksi perdata, administratif, dan sanksi pidana.

Namun yang menjadi pertanyaan selanjutnya apakah kehadiran undang-undang ini dapat memberikan kepastian hukum dan menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Selanjutnya kembali lagi kepada kesadaran dan pemahaman masing-masing individu, terutama aparaturnya untuk melaksanakan

pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebutkan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu:

- a. Prinsip aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. 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.
- c. 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 instrument pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Beberapa prinsip tersebut, perlu diterapkan oleh masing-masing aparatur dalam upaya untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada serta untuk mengembangkannya agar lebih mencapai keberhasilan yang diinginkan dan



tingkat kepuasan masyarakat. Terutama dalam memecahkan masalah yang semakin berkembang di masyarakat beberapa prinsip diatas dapat dijadikan dasar bagi aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan, baik itu dalam proses perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi pelayanan.

Beberapa aspek yang dijelaskan dalam penyajian data fokus penelitian untuk melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebenarnya memiliki keterkaitan satu sama lain. Jika salah satu aspek tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap aspek lainnya. Seperti jika Akurasi dan prosedur yang ditentukan tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap ketepatan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran, begitu pula dengan sarana dan prasarana yang ada, jika tidak berjalan dan dalam keadaan rusak maka akan menghambat pemrosesan pembuatan akta kelahiran dan akan berpengaruh terhadap ketepatan waktu. Kemudahan akses yang belum dapat tercapai oleh sebagian masyarakat, juga akan sangat berpengaruh terhadap biaya yang dikeluarkan dalam melakukan pengurusan akta kelahiran, karena ketika penduduk mengalami keterlambatan dalam melakukan pengurusan, maka biaya yang diperlukan juga cukup besar karena harus melalui sidang.

Melihat hal tersebut, diperlukan upaya dari masyarakat untuk memperbaiki pelayanan melalui beberapa aspek tersebut. Agar masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam pelayanan, melihat bahwa akta kelahiran merupakan kebutuhan masyarakat yang juga sangat vital bagi kelangsungan kehidupan mereka. Diperlukan sebuah untuk membentuk sistem baru yang dapat memperbaiki

pelayanan yang sudah ada dengan melihat pada masalah-masalah yang dihadapi baik dari segi aparaturnya maupun masyarakat.

2. Perencanaan Program Akta *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran

Dalam menentukan rencana program, adanya perencanaan program akta *online* ini dilakukan untuk memahami kebutuhan masyarakat yang ada, dimana melihat masalah yang dirasakan oleh masyarakat dan analisis terhadap akar masalah yang terjadi khususnya dalam pelayanan akta kelahiran menjadi faktor penting untuk memecahkan masalah. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ridho, kepala Bidang Pengolahan data bahwa “Sebuah aplikasi atau program dibuat pastinya untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan, tidak mungkin program itu dibuat untuk mempersulit pelayanan”, dari pendapat tersebut menerangkan bahwa suatu kebijakan atau program yang dibuat pemerintah tentunya memiliki tujuan yang baik yaitu untuk memperbaiki pelayanan, namun bagaimana tingkat keberhasilan program tersebut tentunya ditentukan oleh perencanaan yang dibuat sebelum program tersebut dilaksanakan. Oleh karena itu, disini dibahas mengenai bagaimana perencanaan yang dibuat oleh Dispenduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi terhadap program akta *online*.

A. Profil Program Akta *online*

Berdasarkan data dari fokus penelitian, akta *online* yang dibentuk oleh aparaturnya di dinas kependudukan merupakan pengembangan dari sistem SIAK yang sudah dilaksanakan. Adanya program ini, selain didasarkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat akan akta kelahiran, namun juga merupakan landasan dari

penerapan *E-government*, dimana dalam Indrajit (2002: 3-4) bahwa disebutkan Pemerintah New Zealand melihat *electronic Government* yaitu:

“*Elektronic Government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan informasi dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi”.

Dalam pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* mempunyai beberapa penekanan penting yaitu pada:

- d. Adanya pemanfaatan teknologi informasi (*Internet, WAN, Mobile Computing* dll)
- e. Adanya tujuan untuk meningkatkan layanan kepada publik yaitu dengan adanya pelayanan umum secara *online (Online public service)*
- f. Adanya tujuan untuk melakukan transformasi hubungan antara agen pemerintah dengan penduduk, bisnis ataupun unit pemerintah lainnya.

Sesuai dengan penekanan tersebut, dapat diartikan bahwa pembentukan program akta *online* sebagai media pelayanan akta kelahiran sudah selaras dengan penerapan *E-Government*. Dalam UU yang berbeda, yaitu pada Undang-undang KIP dikatakan bahwa “Badan publik wajib menyediakan, menerbitkan dan atau menerbitkan informasi publik, berikut pembangunan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah” (pasal 7 UU KIP)

Sedangkan dalam Undang-Undang lain, yaitu Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) diwajibkan agar pemerintah menyelenggarakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap

beroperasinya sistem elektronk sebagaimana mestinya. Berdasarkan ketentuan dalam undang-undang diatas dapat disimpulkan bahwa memang diwajibkan bagi suatu instansi pemerintah untuk menyediakan sistem informasi dalam pelayanan publik, namun selama sistem elektronik yang dibuat benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu pemanfaatannya dilakukan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Seperti yang dijelaskan dalam pasal 4, Undang-undang informasi dan transaksi elektronik yang menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Jika dilihat ketentuan dalam undang-undang tersebut, adanya program akta *online* ini sudah memenuhi tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi yaitu dapat meningkatkan dalam efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Selain itu dengan adanya program ini juga akan membuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan untuk memajukan kemampuan dibidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam hal ini, pemberdayaan masyarakat juga akan tercapai dalam penyediaan pelayanan,

pemerintah lebih mengarahkan kepada masyarakat tentang apa yang harus dilakukan.

B. Perencanaan Pembentukan Program Akta *Online*

1. Pembentukan Aplikasi Program Akta *Online*

Tahap pembentukan program merupakan suatu bagian penting dari awal sebuah perencanaan, karena pada tahap ini adalah yang menentukan bagaimana sistem akta *online*, yaitu pendaftaran akta kelahiran dengan melalui internet atau secara *online* dapat dioperasikan dengan mudah. Tidak hanya bagi masyarakat, namun juga bagi pegawai pelaksana akta kelahiran *online*. Oleh karena itu, yang paling utama untuk diperhatikan adalah dari segi pengelola sistem aplikasi program tersebut. Agar apa yang menjadi tujuan dari dinas terkait benar-benar dapat tercapai sesuai dengan sistem operasionalnya.

Dalam hal ini, segala proses, teknis, dan sistem yang dibuat harus benar-benar mampu dipahami oleh pengelola teknis. Selain itu kegiatan yang sudah direncanakan harus benar-benar mampu mendukung bagi pengembangan sistem yang telah dibuat. Dalam penentuan tahap-tahap yang diperlukan dalam pembentukan sistem aplikasi, sebelumnya dinas kependudukan bekerjasama dinas perhubungan dan komunikasi untuk menganalisis seperti apakah sistem yang dibutuhkan dan apakah sistem tersebut benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh pak ridho, Kepala Bidang Pengolahan Data bahwa”

“Awalnya dibuatnya aplikasi ini, kami mengadakan kajian dengan Dinas perhubungan bagaimana membuat sistem aplikasi ini, dan ternyata dinas perhubungan sanggup melakukan pembuatan sistem aplikasi ini. Kalau kalau dinas perhubungan tidak bisa, kita tidak mungkin berani membuat.

Setelah itu perencanaan mulai kami lakukan”(wawancara tanggal 18 Mei 2013)

Beberapa tahapan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai proses perencanaan yang sudah dibuat, dimana yang meliputi tahap persiapan sampai dengan pengembangan aplikasi program sudah memperlihatkan upaya aparatur untuk dapat melakukan penyusunan aplikasi agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat.

Conyers dan Hills (1994:74) menyatakan tahapan awal dalam tahapan perencanaan adalah:

7. *The dicison to adopt planning*, keputusan awal untuk mengadopsi perencanaan sebagai alat untuk memecahkan masalah pembangunan mencapai tujuan dan sasaran hasil yang diinginkan. Pada tahap ini ditetapkan kerangka kerja organisasi (*establish organizational framework for planning*), menentukan tujuan perencanaan (*specify planning goals*, dan merumuskan tujuan (*formulate objectives*)
8. *Collect and analyse data*, pada tahap ini dibutuhkan analisa situasi untuk menentukan sifat dan masalah perencanaan. Pengumpulan data dan analisa data merupakan bagian dari identifikasi masalah , membutuhkan sumber daya keuangan, tenaga kerja terlatih dan akses ke berbagai macam fasilitas

Sedangkan Abe (2005:77) mengidentifikasikan bahwa tahapan perencanaan diawali dari penyelidikan. Penyelidikan ini merupakan sebuah proses untuk mengetahui dan mengumpulkan masalah-masalah yang sedang dihadapi dan berkembang di masyarakat.

Melihat dari uraian diatas, tahapan-tahapan yang sudah dilakukan oleh dispenduk banyuwangi yaitu tahap pertama dalam mempelajari dan memahami rencana lembaga sampai menyusun rencana strategi informasi yang sesuai dengan rencana lembaga, dan tahap kedua yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana sistem aplikasi sampai dengan melakukan pemeliharaan sistem yang sudah dibuat sudah mencakup pada tahapan perencanaan yang dikemukakan oleh Conyers dan Hills (1990:74) yaitu *The dicison to adopt planning* dan *Collect and analyse data*. Demikian pula tahapan perencanaan yang dikemukakan oleh Abe (2005:77) yang diawali dengan penyelidikan.

Seperti yang diungkapkan oleh Abe, pembentukan aplikasi program akta *online* ini juga dilakukan dengan pengkajian yang dilakukan dengan melihat pada kebutuhan masyarakat akan akses pelayanan akta kelahiran dan kebutuhan organisasi atau instansi agar benar-benar memenuhi kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus permohonan akta kelahiran. Karena itu dalam menentukan perencanaan program yaitu pada tahap pembentukan sistem aplikasi, disini pelaksana perencanaan program berpacu pada beberapa pendekatan, yang antara lain:

1. Landasan Program (*Foundation*)

Landasan program yang dibuat berdasarkan pada misi yang ditentukan dari pelayanan akta kelahiran saat ini, yang kemudian menjadi landasan atau dasar terbentuknya rencana-rencana dan strategi lembaga. Rencana strategi lembaga tersebut yang kemudian harus selaras dengan rencana strategi informasi.

2. Sistem layanan (*Delivery systems*)

Bagaimana layanan dengan aplikasi ini benar-benar *responsive* bagi masyarakat, dan dalam penggunaannya tidak memberikan kesulitan bagi masyarakat karena memberikan petunjuk-petunjuk yang jelas serta rasional.

3. Manajemen (*Management systems*)

Manajemen disini merupakan pengelolaan tentang deskripsi tugas, yang mana merupakan penentuan pelaksana pengelola program, pengkajian dukungan-dukungan terkait baik itu oleh pemerintah, peraturan perundang-undangan maupun beberapa nara sumber

4. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas disini merupakan bentuk tanggung jawab pengelola program terhadap aplikasi yang sudah terancang, bentuk tanggung jawab tersebut berupa pengembangan terhadap sistem baik untuk efektivitas sistem maupun pelaksanaan sistem

Keempat pendekatan tersebut merupakan strategi yang dilakukan pemerintah agar aplikasi yang dibuat benar-benar dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan organisasi yaitu untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan dan untuk membentuk pemahaman masyarakat secara mudah dan merata dalam penggunaan sistem aplikasi pelayanan yang dibuat. Sehingga meskipun sebagian masyarakat belum mengetahui penggunaan teknologi informasi, namun mereka tetap dapat mengakses dengan melalui petunjuk dan sedikit arahan.



2. Tujuan dan Sasaran Pembentukan Program Akta *online*

Dalam perumusan tujuan yang ingin dicapai pada program akta *online* ini, aparat pemerintah dinas kependudukan terlebih dahulu menganalisis dan melihat masalah atau kondisi yang ada. Masalah atau situasi yang berbeda akan menghasilkan perubahan yang berbeda dan tujuan yang berbeda pula. Perubahan tersebut dapat berupa ; perubahan dalam tingkah laku spesifik, perubahan relasi, perubahan lingkungan, dan perubahan langsung. Perubahan tersebut yang kemudian akan membentuk sebuah cara pandang yang berbeda pula dalam mencari alternative solusi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi

Dalam penetapan tujuan, penting memperhatikan ekspektasi masyarakat sebagai pemohon, orang-orang penting sekitar pemohon dan juga pegawai pemerintah. Hal ini karena cara pandang mereka dapat melihat masalah atau situasi berbeda sehingga kebutuhan mereka juga berbeda. Begitu pula dengan adanya program akta *online* ini. Aparatur pemerintah dalam membuat program akta online juga harus memperhatikan dan mempertimbangkan bagaimana cara pandang, kemampuan dan tanggapan masyarakat terhadap tersedianya layanan akta *online* tersebut. Salah satu tanggapan tentang adanya program akta *online* disampaikan oleh salah satu warga Banyuwangi yang bernama Ifqi Yanto, mengatakan bahwa:

“Untuk pendaftaran akta sudah tersedia via *online*, tolong untuk pendaftaran akta perkawinan nikah, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, pengangkatan dan pengesahan anak, salinan akta pencatatan sipil dan penerbitan kutipan II, III, dst, penerbitan surat keterangan catatan sipil, perubahan nama, legalisasi *fotocopy* kutipan akta catatan sipil untuk dibuat *online* juga, terima kasih” (wawancara tanggal 5 April 2013)

Pendapat lain disampaikan oleh Puput A.N, yang bertempat tinggal di Jl.

Ikan Arwana no.7 Banyuwangi mengungkapkan bahwa:

“Layanan akta kelahiran secara *online* perlu ditingkatkan karena dapat mempermudah atau mempercepat waktu dan juga praktis buat masyarakat yang tempat tinggal jauh seperti saya, sehingga tidak perlu bolak-balik ke dispenduk”(wawancara tanggal 15 April 2013)

Dari ungkapan diatas, dapat diketahui bahwa hadirnya program akta *online* mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat. Namun, hal tersebut terbatas pada beberapa yang mengetahui media *internet* sedangkan bagi masyarakat yang belum memahami penggunaan *internet* akan lebih memilih untuk melakukan pendaftaran langsung di Dispenduk, seperti ungkapan dari salah satu warga Banyuwangi bernama ibu Halimah, beralamat di Jln.Kalilo Banyuwangi bahwa:

“Meskipun ada program akta *online*, saya akan lebih memilih untuk langsung datang ke dispenduk. Karena dengan *online* saya tidak tahu pasti penggunaannya dan saya tidak yakin kalau data saya akan diproses dengan cepat” (Wawancara tanggal 15 April 2013)

Secara keseluruhan, tujuan dari pembentukan program akta *online* adalah senada dengan Evolusi *E-Government* yang disampaikan oleh (Indrajid, 2002: 36-39) dimana evolusi tersebut dasarnya merupakan tahapan transformasi yang terdiri dari lima aspek utama yaitu:

1. Bagaimana *E-Government* dapat merubah prinsip “*Service to citizens*” menjadi “*Service by Citizens*”. Yaitu dengan adanya program akta *online*, pemerintah diharapkan tidak hanya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, namun diharapkan masyarakat melalui sistem *E-Government* juga dapat melayani

dirinya sendiri (madani). Pada Kerangka fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator.

2. Mencoba untuk mengubah fenomena “*Citizens in line*” menjadi “*Citizens on line*”, dalam hal ini jika dulu dalam mengurus permohonan akta kelahiran masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah adanya akta *online*, yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara *on-line* melalui internet (dunia maya).
3. Mencoba untuk mengatasi permasalahan “*Digital Divide*” (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya sebuah “*Digital democracy*” (Demokrasi digital). Yaitu dengan hadirnya program akta *online* pemerintah juga harus berupaya mengurangi kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara sedikit dari mereka yang faham dan fasih menggunakan teknologi informasi dengan yang sama sekali tidak mampu dan tidak dapat menggunakan teknologi dengan melalui pemerataan dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi. Yaitu dengan menciptakan sebuah lingkungan “dari, oleh dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital.
4. Adalah dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*paper-based*” (manual, berbasis dokumen/ kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*Government online*”. Yang dimaksud dengan proses manual disini tidak hanya terbatas pada seluruh aktivitas yang menggunakan dokumen atau kertas semata, namun seluruh proses-proses konvensional yang masih menggunakan

sumber daya fisik untuk menyelesaikannya. Hal ini, juga tentu saja berkaitan dengan kegiatan pelayanan akta kelahiran.

5. Mencoba untuk menggunakan “*Digital knowledge*” sebagai pengganti dari “*Physical knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Artinya bahwa melalui program akta *online* nantinya dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan. Mengapa *digital knowledge* lebih baik dari *physical knowledge* adalah karena proses penciptaan dan penyebaran pengetahuan secara digital jauh lebih mudah dan murah dibandingkan dengan proses penyebaran pengetahuan secara konvensional yang membutuhkan banyak sekali fasilitas dan aset fisik.

Conyers (1990:93) juga mengungkapkan pada model proses perencanaan di tahap (8) *selected preferred alternative*, yaitu keseluruhan tujuan penilaian perencanaan adalah untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan untuk membantu mereka dalam memutuskan tindakan yang harus dipilih untuk menetapkan pilihan terbaik dalam mencapai tujuan perencanaan. Sehingga dalam perencanaan akta *online* ini, dibutuhkan juga suatu penilaian apakah perencanaan yang dibuat sudah benar-benar relevan.

Menurut ungkapan tersebut, menggambarkan bahwa memang tujuan benar-benar penting dalam proses perencanaan. Tanpa adanya tujuan yang jelas maka sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik. Namun, baik tercapai tidaknya tujuan tersebut hanya dapat diketahui melihat kondisi, persepsi, dan tanggapan masyarakat. Sehingga tujuan disini hanya sebagai alat perencanaan.

Berdasarkan tujuan yang disampaikan oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, dapat terlihat bahwa perencanaan terhadap pembentukan program akta *online* tersebut didasarkan pada kebutuhan sebenarnya di lapangan, yaitu berdasarkan pada kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, terutama pada kebutuhan akta kelahiran pada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari instansi.

3. Penyediaan Anggaran

Rencana anggaran yang dibuat bagi suatu program merupakan salah satu faktor penting dalam perencanaan penganggaran, karena tanpa adanya anggaran, sebuah program atau kebijakan tidak akan dapat berjalan, begitu pula dalam pelaksanaan program akta *online* ini. Menurut data, anggaran tidak hanya diperlukan dalam pengadaan sistem, namun juga untuk pengembangan sistem yang dibuat untuk selanjutnya agar dapat dilaksanakan sesuai dengan perencanaan.

Menurut (Tjokroamidjojo,1988:182), mengemukakan bahwa dalam perencanaan pembangunan perlu ada kaitan atau hubungan yang erat antara perencanaan dan penganggaran. Tujuannya adalah agar supaya apa yang direncanakan sebagai kegiatan atau usaha pembangunan juga mendapat kepastian penyediaan pembiayaan. Dengan demikian terdapat pula jaminan dapat dilaksanakannya suatu rencana. Demikian pula cara ini dapat dilakukan penilaian suatu kegiatan usaha pembangunan dari segi kemungkinan pembiayaan dilihat dari keterbatasan sumber pembiayaan pembangunan.

Sering kali dalam berjalannya suatu program, banyak terkendala atau terhambat oleh faktor anggaran yang tersedia, namun dalam program akta *online*

ini penyediaan anggaran untuk sarana utama sudah disediakan, hanya saja untuk keberlanjutan program yaitu tersedianya anggaran untuk sarana pendukung masih harus melalui proses perencanaan yang matang. Perencanaan yang dibuat melalui pembuatan proposal perlu dilakukan secara rinci dan jelas agar tidak menimbulkan pertanyaan dan tidak terjadi ketidaksesuaian dana dengan sarana yang dibutuhkan.

4. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Moenir (1992:119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian di atas, maka ketersediaan sarana dan prasarana oleh dispenduk dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi pada dasarnya diharapkan dapat mencapai fungsi pelayanan, antara lain sebagai berikut

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
- 3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- 4) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
- 5) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Untuk mencapai fungsi diatas, diperlukan kesiapan terhadap sarana dan prasarana. Hal ini sangat penting untuk kemudian dapat dimasukkan dalam proses perencanaan oleh dinas kependudukan. Berikut ini diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan menurut Moenir (2001:120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut :

- 1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
- 2) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- 3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Dari pendapat Moenir diatas, perencanaan tersedianya sarana dan prasarana yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mencakup keseluruhan dari kegunaan sarana dan prasarana. Hal ini ditunjukkan dari beberapa kegiatan yang sudah direncanakan oleh aparatur pemerintah dalam penyediaan sarana di penyajian data. Namun, dilain itu adanya kesiapan dari prasarana yang ada juga harus didukung oleh kesiapan dari sumber daya manusia.

5. Persiapan Sumber Daya Manusia atau Pegawai Pengelola Program

Perencanaan terhadap persiapan sumber daya manusia dalam mengelola sebuah program merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam proses perencanaan. Tidak hanya dari operator pelaksana yang nantinya menjalankan program, namun juga dari segi sumber daya perencanaannya. Seperti yang diungkapkan oleh bu Afrida, Kasubbag Administrasi umum dan kepegawaian, bahwa “Dalam proses perencanaan dibutuhkan aparatur yang menangani, baik dari segi administrasi atau perencanaannya maupun keterampilan dibidang operasional teknologinya”. Hal tersebut berarti selain diperlukan kesiapan bagi petugas yang melaksanakan, kemampuan dan keahlian dari tim perencana dalam merencanakan program sangat dibutuhkan.

Dari data yang sudah dijelaskan dalam penyajian data didepan, dapat terlihat bahwa dalam perencanaan sumber daya, dispenduk Banyuwangi sudah menentukan pegawai teknis yang mengoperasikan program akta *online*, dan sudah dilakukan pelatihan terhadap pegawai yang berkaitan. Namun dalam persiapannya untuk kelanjutan terlaksananya program tersebut masih belum

banyak dilakukan. Bahkan belum ada bentuk pertanggungjawaban maupun dorongan terhadap pegawai yang belum dapat mengoperasikan aplikasi yang dibuat. Hal ini menurut analisis peneliti, masih belum adanya komitmen antara keseluruhan pegawai, hanya beberapa pegawai tertentu yang terdorong untuk terlibat dalam proses perencanaan, padahal sikap dan komitmen merupakan hal yang penting untuk kelancaran program tersebut.

Sikap dan komitmen dari pelaksana program (*disposition*): berhubungan dengan kesediaan dari para implementor untuk menyelesaikan kebijakan publik tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan. Kunci keberhasilan program atau implementasi kebijakan adalah sikap pekerja terhadap penerimaan dan dukungan atas kebijakan atau dukungan yang telah ditetapkan.

Dalam mengatasi hal tersebut, diperlukan dorongan yang kuat dari aparat pemerintah yang memiliki jabatan tertinggi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini adalah kepala Dispenduk dan Pencatatan Sipil. Beberapa langkah-langkah sebagai solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut adalah: membentuk asosiasi/perserikatan kerja kusus yang menangani akta *online*; Kedua memberikan pemahaman kepada mereka akan pentingnya program tersebut, terutama dalam rangka menekan waktu, biaya dan tenaga; ketiga: memberikan keterampilan dan keahlian dalam bidang teknologi bagi petugas pelayanan melalui pengadaan pelatihan, keempat: menciptakan kondisi yang mendorong adanya saling

pengertian dan pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara pegawai terkait akan tujuan yang ingin dicapai bersama.

6. Peningkatan Peran serta Masyarakat melalui Sosialisasi

Sosialisasi merupakan pengertian yang mencakup proses memahami dalam dua arah, yaitu: 1) masyarakat memahami siapa pengelola program akta *online* dan keberadaan program akta *online* dan 2) pengelola program akta *online* memahami masyarakat. Menurut pengertian pertama, definisi sosialisasi adalah: kegiatan yang dilakukan dengan adanya program akta *online* untuk memperkenalkan diri dan mendiskusikan manfaat-manfaat yang diperoleh dari adanya program tersebut bagi pemenuhan kebutuhan. Pada pengertian ke dua, sosialisasi adalah proses pengelola program akta *online* melebur dan memahami masyarakat. Proses sosialisasi dapat dimaknai sebagai membuka pintu gerbang komunitas agar program akta *online* dan programnya diterima dan mendapat sambutan dengan baik. Hal ini akan menentukan dukungan dan keterlibatan masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah pada tahap awal pembentukan suatu program akta kelahiran *online* adalah untuk membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan jasa layanan akta kelahiran *online*. Setelah nantinya masyarakat memahami dan menerima adanya program tersebut dan cara pelaksanaannya, kegiatan sosialisasi secara terus menerus dilakukan untuk mempertahankan keberadaan program akta *online*.

Sosialisasi atau pemyarakatan program adalah tahapan penting dalam pengembangan pelayanan akta kelahiran, terutama bagi masyarakat jarak jauh.

Kegiatan sosialisasi tidak hanya menyampaikan informasi tentang akta *online* dan jasa layanannya, tetapi juga mencari dukungan dari berbagai kelompok masyarakat agar layanan akta *online* sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dialog mengenai kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dapat dilayani melalui akta *online*. Seperti yang diungkapkan oleh bu Afrida, Kasubbag administrasi dan kepegawaian, yang mnengatakan bahwa:

“Dalam proses sosialisasi, tidak hanya diperlukan pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan, namun juga diperlukan pendapat, saran dan kritik yang membangun sebagai masukan untuk peningkatan dan pengembangan pelayanan” (wawancara tanggal 15 april 2013)

Dari ungkapan tersebut diatas, dapat dilihat bahwa masih adanya keinginan pegawai di dispenduk untuk lebih membangun program yang sudah, tidak hanya untuk masyarakat agar lebih memahami adanya layanan program, namun juga melihat bagaimana masyarakat memberikan partisipasi aktif bagi terlaksananya program dan untuk selanjutnya peningkatannya.

Untuk mencapai hal tersebut, semua anggota pengelola akta *online* yang ada dalam struktur organisasi perlu duduk bersama merencanakan dan membagi tugas sosialisasi. Setiap orang dapat memiliki peran yang berbeda. Adanya pembagian tugas yang jelas, membantu masyarakat memahami keberadaan masing-masing petugas dan manfaat keberadaannya bagi kepentingan masyarakat. Apabila setiap petugas berhasil membangun hubungan yang lebur diharapkan masyarakat akan mendukung adanya akta *online* dan jasa layanan yang diberikan. Dan ketika masyarakat memiliki minat untuk mencoba layanan akta *online*, petugas harus siap untuk membimbing dan memberikan respon positif agar masyarakat sebagai pemohon mendapat kepuasan pelayanan.

Dalam prosesnya, aparat pemerintah membagi sosialisasi dalam beberapa tahapan yaitu sebagai berikut: 1) pengenalan akta *online* dan masyarakat pengguna, 2) kunjungan-kunjungan, 3) mendiskusikan temuan, dan 4) menyusun laporan. Urutan setiap langkah dapat dilakukan secara simultan. Jika langkah-langkah tersebut benar-benar dilakukan, maka akan dapat ditemukan bagaimana kelemahan dan kelebihan layanan program, dan upaya apa yang akan dilakukan untuk perbaikan layanan baik dari proses sosialisasi maupun pengelolaan program.

9. Hambatan dalam perencanaan program akta *online*

a. Dari Segi Aparatur pemerintah

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam perencanaan program akta *online* adalah (1) Kurangnya SDM perencana dan pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas, (2) Kurangnya keterlibatan oleh pihak Pencatatan sipil, (3) Belum adanya peraturan bupati yang menjadi landasan hukum bagi Akta *online*.

Dalam proses perencanaan, perencana sebagai pelaku SDM perencanaan merupakan faktor utama yang menggerakkan pelaksanaan perencanaan. Sebagai motor penggerak perencanaan, SDM perencana menjadi sangat penting dan bahkan menjadi kunci bagi berhasil tidaknya proses perencanaan pembangunan (Riyadi dan Bratakusumah, 2004:25)

Masalah kurangnya waktu, data dan tenaga kerja (perencana atau pengelola) yang disediakan dalam pengelolaan sebuah program adalah alasan yang umum terjadinya *gap* antara teori dan praktik. Masalah lainnya adalah

kurangnya komunikasi antara perencana, politisi dan *administrator* dan pada beberapa kasus, adalah kebingungan peran antara ketiga jenis orang tersebut (Conyers dan Hills, 1990:75)

Dalam kondisi seperti ini, Bidang pencatatan sipil sebagai bidang yang membidangi dalam pelaksanaan akta kelahiran harus memainkan perannya secara maksimal. Seperti yang dinyatakan oleh (Conyers dan Hills, 1990:231-232), maka Pencatatan sipil bertindak sebagai *fasilitator*, *coordinator* dan *negosiator*. Sebagai fasilitator peran perencanaan adalah mendorong perencanaan, dengan membuat individu dan organisasi yang *relevant* lebih menyadari sifat dan tujuan perencanaan dan dengan menyediakan pelayanan (sebagai contoh, mengumpulkan dan menganalisis data, mengorganisir rapat, menulis laporan).

Sebagai koordinator, perencana harus memastikan bahwa semua individu organisasi atau kelompok yang memiliki ketertarikan atau keahlian dalam hal kusus dilibatkan dalam kegiatan perencanaan. Sebagai seorang negosiator perannya adalah mencoba untuk menyelesaikan konflik antara berbagai individu dan kelompok, untuk mencapai keputusan dimana mereka sejalan dalam tujuan dan objek tertentu, realistis dalam kondisi dan sumber daya yang ada dan diterima oleh mereka yang akan bertanggung jawab untuk menyetujui dan mengimplementasikannya.

Pentingnya keberadaan aparatur yang berkualitas dalam sebuah kegiatan pembangunan juga dikuatkan oleh Kartasmita (1997:53-54) yang menyatakan bahwa kelemahan negara berkembang dalam menyelenggarakan pembangunan terutama terletak pada sumber daya manusia. Oleh karena itu, menjadi tugas

manajemen pembangunan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang dapat memenuhi kebutuhan pembangunan, berupa tenaga kerja yang berkualitas yakni tenaga kerja yang kreatif, produktif, memiliki disiplin dan etos kerja serta mampu mengembangkan potensi dan memanfaatkan peluang (*enterprising*).

Beberapa hambatan dimana kurang adanya kualitas dari sumber daya aparatur yang ada menurut analisis peneliti, disebabkan oleh tingkat pendidikan pegawai yang sebagian besar hanya lulusan SMA, Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.8 berikut ini:

Tabel 1.8: Jumlah Pegawai di Bidang Pencatatan Sipil

No	Nama	Golongan	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1.	Suminten,S.IP	Pembina IV/A	Kepala bidang pencatatan sipil	SI
2.	Bambang Hidayat,SAP	Penata III/c	Kepala seksi kelahiran dan kematian	SI
3.	Dra. Tatik Yulistiyowati	Penata Tk I III/d	Kepala seksi perkawinan, pengesahan anak dan penceraian	SI
4.	Djumarti	Penata muda Tk I III/b	Staf kelahiran	SMA/IPS
5.	Hairul anam	Pengatur muda II/a	Staf kelahiran	SMA/IPS
6.	Hauli	Pengatur muda Tk I II/b	Staf kelahiran	SMEA
7.	Kolila Saputra	Pengatur muda II/a	Staf kelahiran	MA Biologi
8.	Slamet Supriyadi	Pengatur Tk. I II/a	Staf kelahiran	SMA/IPS
9.	Sukandar	Penata muda Tk.I III/b	Staf kelahiran	SMA/IPA
10.	Firdaus Hidayat	Pengatur muda II/a	Staf perkawinan	SLTA

Sumber: Bidang pengolahan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan data pada tabel 1.8, jumlah pegawai yang mendapat pendidikan ditingkat SI hanya tiga orang, yaitu satu orang kepala bidang dan 2 orang lainnya adalah kepala seksi. 7 pegawai lainnya memiliki tingkat pendidikan di SMA. Melihat kondisi tersebut juga akan berdampak terhadap proses pengembangan dari perencanaan akta kelahiran *online* itu sendiri, dimana minat atau keinginan dari para pegawai untuk memakai inovasi baru masih sangat kurang karena sudah merasa nyaman dengan pelayanan saat ini dan tidak ingin belajar lagi.

Kurangnya keterlibatan oleh pihak Pencatatan sipil dalam perencanaan program akta *online*, menurut analisis peneliti disebabkan karena masih belum adanya komitmen bagi keseluruhan pegawai dan masih belum adanya peraturan hukum yang dapat mengikat dan menjadi aturan bagi keseluruhan pegawai terkait. Berdasarkan data di lapangan, memang dalam pelaksanaan akta *online* ini, Perbub yang sudah diajukan masih belum diturunkan oleh Bupati, padahal Perbub sangat diperlukan bagi berjalannya perencanaan kedepan dan untuk menjalankan perencanaan yang sudah dibuat. Namun, pada bulan maret 2013 ini, pihak kabupaten sudah memberikan kebijakan bahwa akta *online* sudah dapat dilaksanakan tanpa adanya Perbub namun tetap harus melakukan pembuatan SOP. Tapi tetap saja hal ini menyebabkan proses perencanaan yang dilakukan belum mempunyai landasan/dasar yang kuat dalam pelaksanaannya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, hambatan yang ditemukan dalam perencanaan akta *online* dapat ditangani dengan keselarasan yaitu, bagaimana perencana dapat memahami tugas dan fungsinya dengan baik dan

didukung oleh pengelola dalam hal ini pegawai berkaitan yang membidangi akta kelahiran. Selain itu, aturan yang melandasi akan kinerja pegawai juga dibutuhkan dalam memperbaiki pelayanan dan memberikan komitmen bagi keseluruhan pegawai untuk melaksanakan program.

b. Dari segi Masyarakat

Melihat hambatan yang terjadi dari segi masyarakat seperti yang ada pada data fokus penelitian yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan hadirnya teknologi informasi terutama dalam operasional *internet* disebabkan oleh sebagian tingkat pendidikan penduduk yang rendah. Karena itulah, faktor utama yang sangat penting dan diperlukan dalam sebuah upaya perencanaan program adalah keterlibatan masyarakat dan kemudahan fasilitas yang disediakan untuk akses masyarakat.

Sebenarnya program akta *online* sudah didukung dengan adanya program pemerintah Banyuwangi khususnya bupati Banyuwangi yang membuat kota Banyuwangi sebagai *cyber society*, pelaksanaan sosialisasi ini dilaksanakan dengan pembentukan *Wifi* secara keseluruhan di beberapa tempat atau daerah di Banyuwangi yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat. Dengan adanya program tersebut sebenarnya dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk ketercapaian pelaksanaan program akta *online* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berjarak jauh dari instansi. Dan masyarakat dapat memanfaatkan secara maksimal, meskipun sebagian dari mereka benar-benar tidak dapat menggunakan komputer sebagai media teknologi namun dengan petunjuk dan arahan yang jelas hal tersebut akan mendorong mereka untuk belajar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dari penyajian data dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan atau menarik beberapa kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

- i. Pelayanan akta kelahiran yang saat ini dilaksanakan oleh Dispenduk Banyuwangi banyak mengalami permasalahan. Dimana, jika diteliti lebih dalam, rata-rata akar masalahnya adalah terlalu lamanya proses pembuatan akta kelahiran yang dirasakan masyarakat dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pembuatan akta kelahiran setelah anak berusia 1 tahun, padahal dalam UU ditentukan bahwa akta kelahiran harus dilaporkan sejak 60 hari setelah kelahiran. Beberapa hal tersebut, menurut analisis peneliti didasari oleh beberapa hal antara lain:
 - c. Dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi, dan perlu perbaikan secara teknis dalam menangani setiap dokumen yang masuk, sehingga banyak dokumen yang hilang atau tidak terurus.
 - d. Kurang adanya pemahaman dari masyarakat terhadap syarat-syarat pengajuan akta kelahiran. Sehingga hal ini berdampak pada lamanya pembuatan akta kelahiran karena rata-rata data yang masuk masih belum memenuhi kelengkapan data. Dan masyarakat harus datang beberapa kali untuk memenuhi kelengkapan syarat-syarat yang diperlukan.

- e. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengurus akta kelahiran disebabkan selain karena kurang adanya kesadaran masyarakat dalam pengurusannya, namun karena proses pengurusan yang sulit dan tidak adanya akses karena faktor jarak tempat tinggal yang jauh menyebabkan mereka enggan untuk melakukan pendaftaran. Dan baru ketika anak berusia sekolah mereka melakukan pendaftaran.
- f. Waktu yang diperlukan dalam mengurus akta kelahiran, ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung serta biaya yang diperlukan dalam melakukan pengurusan belum sepenuhnya berjalan maksimal. Tersedianya sarana masih belum seluruhnya dalam kondisi baik, masyarakat juga cenderung harus mengeluarkan biaya jika ingin akta kelahirannya cepat, hal ini disebabkan karena belum ada aspek keadilan yang tegas.

Keseluruhan permasalahan diatas yang menjadi kesimpulan dari peneliti dengan melihat pelayanan akta kelahiran melalui beberapa aspek yang antara lain prosedur pelaksanaan akta kelahiran, ketepatan waktu yang diperlukan dalam permohonan akta kelahiran, kejelasan biaya dalam pelayanan, akurasi pelayanan, kelengkapan sarana yang tersedia dan kemudahan akses yang didapat oleh masyarakat. Secara keseluruhan sebenarnya beberapa aspek diatas sudah berjalan dengan baik terutama terkait dengan prosedur pelayanan, namun karena beberapa hambatan yang terjadi beberapa aspek yang lainnya belum berjalan secara maksimal, sehingga dibutuhkan suatu evaluasi kembali terhadap pelayanan dan perbaikan pelayanan sebagai salah satu solusi alternative pemecahan masalah.



2. Perencanaan program akta *online* (akta kelahiran *online*)

Perencanaan memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan. Karena tanpa adanya perencanaan akan terjadi tumpang tindih, kekacauan dan masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya yang dimiliki. Perencanaan program akta *online* (akta kelahiran *online*) adalah bagian dari suatu proses perubahan kearah yang lebih baik melalui upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran. Melihat dari permasalahan yang ada, perencanaan terhadap pelaksanaan akta *online* diharapkan dapat benar-benar membentuk suatu program yang dapat menjadi salah satu solusi alternatif dalam menyelesaikan masalah yang timbul dalam proses pelayanan, baik bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dan bagi tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Perencanaan dilaksanakan berdasarkan asumsi-asumsi yang didukung dengan fakta-fakta atau bukti-bukti yang ada. Selain itu juga telah diidentifikasi masalah-masalah pokok yang masih dihadapi, seberapa jauh kemajuan yang telah dicapai, hambatan-hambatan yang masih ada dan potensi-potensi proyek yang masih bisa dikembangkan. Sehingga dengan adanya perencanaan akta *online*, dapat diketahui kelemahan dan kelebihan dari adanya program tersebut dan dapat dilihat bagian mana yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih baik lagi.

Dalam proses perencanaan akta kelahiran *online*, aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi tidak hanya melakukan persiapan dari segi pembentukan sistem aplikasinya, namun juga

memperhatikan aspek tujuan program, sumber daya manusia, aspek anggaran, sarana dan pasarana, dan peningkatan peran masyarakat melalui sosialisasi. Namun, dalam perencanaan setiap aspek tersebut, banyak ditemukan berbagai kendala. Seperti dari sumber daya manusia yang kurang berkompeten, anggaran yang masih kurang, dan proses sosialisasi yang masih terkendala Perbub.

Perencanaan yang meliputi aspek diatas terkait pembentukan program akta *online* masih belum berjalan maksimal karena program akta *online* masih merupakan program baru yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, sehingga untuk dapat diterima dan diterapkan kepada masyarakat juga masih memerlukan waktu yang tidak singkat.

3. Hambatan dalam perencanaan program akta *online*

Beberapa hambatan dalam perencanaan program akta *online* didapatkan tidak hanya dari segi aparatur pelaksana, namun juga dari segi masyarakat. Beberapa penghambat yang terjadi pada segi pemerintah yaitu antara lain (1) Kurangnya SDM perencana dan pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas, (2) Kurangnya keterlibatan oleh pihak Pencatatan sipil, (3) Belum adanya peraturan bupati yang menjadi landasan hukum bagi akta *online*. Hal tersebut juga senada dengan hambatan yang terjadi dari segi masyarakat dimana keberlanjutan akan program akta *online* yang membutuhkan peran besar dari masyarakat dapat terkendala dengan kemampuan masyarakat akan pemahaman terhadap teknologi informasi atau penggunaan *internet*.

Namun, beberapa hambatan tersebut diatas dapat diminimalisir dengan beberapa upaya yang dilakukan oleh aparatur terkait perencanaan sebelum

kegiatan itu dilakukan. Baik melalui sosialisasi maupun peningkatan kemampuan pegawai, dan dengan keselarasan yaitu, bagaimana perencana dapat memahami tugas dan fungsinya dengan baik dan didukung oleh pengelola dalam hal ini pegawai berkaitan yang membidangi akta kelahiran. Selain itu, aturan yang melandasi akan kinerja pegawai juga dibutuhkan dalam memperbaiki pelayanan dan memberikan komitmen bagi keseluruhan pegawai untuk melaksanakan program.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan Pembahasan serta berdasarkan permasalahan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis berupaya memberikan saran sebagai berikut:

1. Diperlukan sosialisasi secara berkesinambungan kepada pegawai tentang manfaat dan pentingnya program akta *online*. Sehingga dapat menumbuhkan komitmen kepada masing-masing pegawai untuk turut serta mendukung dan terlibat dalam perencanaan akta *online*.
2. Diperlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan/pendidikan. Diklat yang dapat dilakukan antara lain diklat pengoperasian jaringan komputer dan pembuatan *database*, khususnya dalam pengoperasian aplikasi akta *online*. Agar dalam pelaksanaan program akta *online* ini, aparatur yang ada akan lebih paham dan mampu dalam mengoperasikan dan mengembangkan aplikasi akta *online* dengan tepat sasaran sesuai dengan tuntutan masyarakat dan kebutuhan organisasi.

3. Diperlukan perbaikan terhadap aplikasi yang sudah dibuat, dimana tidak hanya terbatas sebagai media pendaftaran akta kelahiran dan pemenuhan kelengkapan persyaratan akta kelahiran. Namun, melalui aplikasi *software* tersebut juga dapat langsung digolongkan secara *cluster* anak yang mendaftar berdasarkan umur misal (umur 0 - 60 hari, 60 - 1 tahun, 1 - 2 tahun). Penggolongan tersebut memang diwajibkan oleh pengadilan negeri, namun di bidang capil dispenduk Banyuwangi masih dilakukan dengan menggunakan buku register.
4. Diperlukan pembentukan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pelayanan akta kelahiran yang khusus dilakukan melalui *online*. Hal ini dilakukan agar dengan adanya SOP dapat mengarahkan dan mengatur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan, serta menjadi instrument pengawasan bagi masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.
5. Diperlukan analisis kembali untuk merumuskan tambahan anggaran dalam DPPA (Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran) untuk tahun 2014 sehingga dapat mendukung tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program akta *online* dan pemenuhan kebutuhan akan pelatihan untuk sebagian pegawai. Hal ini melihat bahwa anggaran yang ada hanya terbatas pada pembuatan aplikasi pendaftaran akta *online*.
6. Perlunya pembentukan tim perencana teknis yang dibentuk khusus dalam mengelola program yang telah dibuat, hal ini agar terbentuk suatu perencanaan yang jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

