



**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KOTA MALANG DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**Pandhu Rahmanunggala Pusoko**

**135030107113021**



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

**2017**







## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirahim, atas kehendak dan ridho Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Bapak Wahyudi. Kepada Bapak yang tidak pernah mengenal lelah untuk berjuang memberikan yang terbaik buat anaknya dan bapak yang tidak pernah mengeluh demi kesuksesan anaknya. Serta kepada manusia layaknya malaikat yang telah Allah ciptakan untuk hamba-Nya ini, Ibu Sri Pangestingati. Seorang ibu yang sabar dan memberikan kasih sayang tulus serta memberikan nasihat anaknya demi kesuksesan dalam dunia dan akhirat. Terimakasih untuk kedua orang tua saya yang selalu menyempatkan waktu luangnya dan menghibur saya ketika mengalami kendala dalam proses penelitian ini dan menjadi cahaya penerang ketika saya merasa redup dalam semangat.



Pandhu Rahmanungga Pusoko, 2017, **Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**, Skripsi, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Dosen Pembimbing : (1) Dr. Siswidiyanto, MS, 146 halaman + xvii

---

### RINGKASAN

Kinerja merupakan sejauh mana suatu pekerjaan sudah terlaksana dalam memberikan pelayanan atau sudah sesuai belum dengan tujuan organisasi yang telah disepakati. Kinerja dinilai bertujuan untuk mengetahui tingkat ketercapaian suatu organisasi, menyediakan sarana pembelajaran pegawai, memperbaiki kinerja berikutnya dan menciptakan akuntabilitas publik. Dalam laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat dua indikator yang masih belum mencapai sasaran, yaitu mengenai E-KTP dan Akta Kematian.

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

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan Administrasi Kependudukan adalah : sehubungan dengan input (1) sumber daya manusia yang masih kurang jumlahnya sehingga menghambat dalam proses pelayanan namun sudah memiliki kompetensi yang baik. (2) perlengkapan yang tersedia untuk memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kapasitas yang di perlukan dan standart. (3) Pemahaman mengenai regulasi pegawai dinas sudah cukup memahami sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik. Sehubungan dengan proses (4) persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (5) Sosialisasi sudah berjalan namun masih belum maksimal dalam waktu pelaksanaannya yang hanya dilakukan satu kali di setiap kelurahan. Sedangkan sehubungan dengan output (6) kecepatan pelayanan yang diberikan masih kurang cepat. (7) keadilan mendapat pelayanan sudah berjalan baik dengan memberlakukan nomor antrian. (8) kepastian jadwal pelayanan sudah baik dan tepat dalam jadwal pelayanan. Selanjutnya berhubungan dengan impact (9) manfaat E-KTP bagi masyarakat masih belum memahami betul manfaat E-KTP di kehidupan sehari-hari. Selain itu juga ada faktor penghambat dalam kinerja dinas tersebut yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.



Pandhu Rahmanungala Pusaka, 2017, **The Performance of Population and Civil Registration in Malang City in The Service of Population Administration**, Thesis, The Majority of Public Administration, The Faculty of Administration, University of Brawijaya, Supervisor (1) Dr. Siswidiyanto, MS, 146 page + xvii

## SUMMARY

Performance is how far a work has been done in giving the service or how far the compatibility of the agreement that has been agreed. The assessment of performance has a purpose of knowing the organisation's achievement, it provides the tool of the employees' learning, repairs the next performance and creates public accountability. In the Population and Civil Registration's report of performance in Malang there are two indicators that have not been achieved, they are E-KTP and Death Certificate.

This study employed decriptive qualitative research which is located in Malang City, while the site is located in the Population and Civil Registration in Malang. The primary data is gained from some related informants that have been interviewed, while the secondary data is gained from some documents which is related with the topic. The method of collecting data are interview, observation, and documentation. Whereas, the research instruments are the researcher itself and some supporting equipments such as guidance interview and some others.

The result of the research shows that the performance of the Population and Civil Registration in Malang in the service of Population Administration; due to the input (1) The lack of human Resources that obstruct the process of the service but already have a good competence. (2) The compatibility of the equipment with the capacity which is needed and standart. (3) A good understanding of empolyees's regulation so they are able to give a good services. Due to the process (4)the regulations, the procedures, and the time of services which appropriate with the Decree of the Minister of State Apparatus EmpowermentNo.63/KEP/M.PAN/7/2003. (5) The lack of socialization which is only held once in each subdistrict. Whereas, due to the output (6) The lack of the service rapidity. (7) The justice of gaining the services is very good by creating the queue number. (8) The certainty of servicing schedule which is good and compatible. The next, due to the impact (9) There are still a lot of people who confuse about the benefit of E-KTP in the daily activity. Besides, there is an obstruct factor in service performance, that is the lack of people awareness of arranging document of population.



## KATA PENGANTAR

Puji, syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu administrasi Universitas Brawijaya.

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

1. Orang tua penulis, Bapak Wahyudi dan Ibu Sri Pangestiningati yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Dr. Siswidiyanto selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis



7. Ibu Dra. Metawati Ika Wardani, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian
8. Keluarga Besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
9. Adikku tercinta yaitu Mahfud Rahmanunggala Pusaka dan Ratu Canza Samaratungga Rafida Putri serta Keluarga Besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, dan Doa
10. Ilmy Amiqoh yang telah menemani dalam proses penelitian, memberikan dukungan semangat, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabatku yaitu Barru Rahmanto, Ilham Fahrudin, Ali Masykur, Abd Hamid, Ardian Wahyu, Arif Afandi serta teman-teman Administrasi Publik 2013 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman PK2MU yaitu Danial, Agung, Angga, Bayu, Habian, Ilham, Kukuh, Nauval, Rizal, Theo, Shofi, Prananda, Christy dan teman-teman yang lain tidak dapat di sebutkan satu-persatu yang sudah memberikan doa dan motivasi kepada penulis
13. Keluarga Besar FORMADIMA yaitu Donas, Prada, Dzia, Roni, Artiko, Regina, Pratiwi, Sari, Lintang dan temen-temen forda yang tidak dapat disebut satu-persatu yang memberikan semangat, doa, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
14. Agistya, Yanuar Dwiky, Clarisa, Devi, Dhita, Debi, Enggar dan sahabatku semasa SMA dan SMP yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, dorongan serta doa kepada penulis
15. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini





## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik .....	13
1. Pengertian Administrasi Publik .....	13
2. Paradigma Administrasi Publik .....	14
B. Teori Organisasi .....	17
1. Pengertian Organisasi .....	17
2. Jenis-Jenis Organisasi .....	18
C. Manajemen Publik .....	20
1. Pengertian Manajemen Publik .....	20
2. Perbedaan Manajemen Publik dan Privat .....	21
D. Manajemen Kinerja .....	23
1. Pengertian Manajemen Kinerja .....	23
2. Tujuan Pengukuran/Penilaian Kinerja .....	25
3. Pengukuran/Penilaian Kinerja .....	28
E. Administrasi Kependudukan .....	32
1. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	32
2. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	34
3. Standar Pelayanan .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	46
B. Fokus Penelitian .....	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	48





1. Faktor Pendukung .....	117
2. Faktor Penghambat .....	119
C. Analisis Data .....	120
Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	120
1. <i>Input</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	120
a. Sumber Daya Manusia .....	120
b. Perlengkapan (alat) .....	122
c. Regulasi .....	123
2. Proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	124
a. Persyaratan Pelayanan .....	124
b. Prosedur Pelayanan .....	125
c. Waktu Pelayanan .....	127
d. Sosialisasi .....	128
3. <i>Output</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	129
a. Kecepatan Pelayanan .....	129
b. Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	130
c. Kepastian jadwal pelayanan .....	130
4. <i>Impact</i> Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	131
a. Manfaat E-KTP bagi Masyarakat .....	131
Faktor Pendukung dan penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	132
1. Faktor Pendukung .....	132
a. Internal .....	132
b. Eksternal .....	133
2. Faktor Penghambat .....	134
a. Internal .....	134
b. Eksternal .....	134
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	136
B. Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>



**DAFTAR TABEL**

No	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penduduk Menurut Kota di Jawa Timur Tahun 2015 .....	7
2.1	Laporan Kinerja Pencapaian Sasaran Tahun 2015 .....	8
4.1	Jumlah Penduduk menurut Usia dan Jenis Kelamin .....	59
4.2	Jumlah Penduduk menurut Pendidikan .....	60
4.3	Jumlah Penduduk menurut Pekerjaan .....	60
4.4	Daftar Inventaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	99
4.5	Jumlah PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut Pendidikan Formal .....	100



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
4.1	Denah Kota Malang	57
4.2	Kantor Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	61







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Penyelenggaraan otonomi daerah harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Selain itu penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antar daerah dengan daerah lainnya, artinya mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah. Hal yang tidak kalah pentingnya bahwa otonomi daerah juga harus mampu menjamin hubungan yang serasi antar daerah dengan pemerintah, artinya harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah negara dan tetap tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan negara (Domai, 2011:2).

Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau





dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan sekelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Pemerintah sudah lama merencanakan terwujudnya *good governance* yang merupakan prasarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam berbangsa dan bernegara. Karena itu untuk dapat menyelenggarakan fungsinya dengan baik, tentu dibutuhkan dukungan sumberdaya manusia dan sumberdaya organisasi yang mumpuni, yakni aparat dan birokrasi yang mempunyai komitmen untuk melakukan kinerja yang maksimal.

Ditengah-tengah semakin berkembangnya berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentu mutu pelayanan yang diberikan masih sering diabaikan. Kegiatan ini tidak mudah, memerlukan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang baik terlebih lagi jumlah penduduk Indonesia yang begitu pesat. Untuk itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi



administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal ini mengingatkan bahwa pentingnya dokumen kependudukan sebagai alat indentitas seseorang yang tinggal di suatu negara.

Dokumen kependudukan yang ada di Indonesia ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya *database* kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 telah dijelaskan mengenai dokumen kependudukan. 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. Selain itu juga dijelaskan instansi yang melaksanakan merupakan instansi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang berwenang dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang melakukan tugas administrasi kependudukan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang.



Kinerja birokrasi publik di Indonesia sulit untuk diukur dikarenakan oleh tujuan dan misi birokrasi sering tidak jelas, hal ini terjadi karena terjadinya benturan antara *stakeholders* yang saling memiliki kepentingan sendiri-sendiri sehingga membuat birokrasi publik sulit untuk merumuskan misi yang jelas. Kinerja birokrasi publik tidak hanya diukur dengan indikator-indikator yang ada di birokrasi tersebut seperti halnya efisiensi dan efektifitas tetapi juga melihat dari sisi kepuasan masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan. Selain itu kinerja birokrasi juga dipergunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi.

Dwiyanto (2006:47) mengemukakan bahwa: "Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya." Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Penilaian kinerja organisasi sektor publik merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolok ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya, yakni menjadi pelayan publik yang berkualitas.

Lebih lanjut ditekankan bahwa melakukan penilaian terhadap kinerja, merupakan upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk



6

melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Tidak mungkin bisa dilakukan perbaikan akan apa yang telah dilakukan tanpa didahului dengan adanya pengukuran dan penilaian apakah sesuatu yang dilakukan itu sudah benar atau tidak, sudah sesuai dengan prosedur atau belum serta sudah memenuhi tujuan akhir dari tindakan yang dilakukan apa belum. Pengukuran kinerja aparat dan organisasi publik tersebut menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan. Pengukuran kinerja dijadikan tolok ukur apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang ada. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerja sebelumnya. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan harapan agar kedepannya kinerja lebih baik dan terukur dengan menjadikan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi dapat berjalan secara efektif, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Selain itu juga dalam pengukuran kinerja organisasi publik diperlukan juga informasi dari lingkup internal organisasi mengenai tingkat pencapaian dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi tersebut. Akan tetapi hal seperti masih sangat jarang di temui karena informasi mengenai kinerja birokrasi belum tentu mudah diakses oleh masyarakat umum. Informasi mengenai kinerja birokrasi ini masih dirasakan terbatas, hal ini



dikarenakan pemerintah masih menganggap kinerja merupakan suatu yang kurang penting.

Kota Malang memiliki jumlah penduduk yang padat menempati urutan ke dua dari sembilan kota yang ada di Jawa Timur. Dengan adanya kepadatan penduduk yang terjadi, maka diperlukannya kinerja pemerintah dalam melakukan upaya dalam tertip administrasi kependudukan. Salah satunya dinas yang menangani pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Menurut Kota di Jawa Timur Tahun 2015**

No	Wilayah	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1.	Kota Surabaya	2.848.583
2.	Kota Malang	851.298
3.	Kota Kediri	280.004
4.	Kota Probolinggo	229.013
5.	Kota Batu	200.485
6.	Kota Pasuruan	194.815
7.	Kota Madiun	174.995
8.	Kota Blitar	137.908
9.	Kota Mojokerto	125.706

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

Dengan adanya dataditias dapat dilihat jumlah kepadatan penduduk Kota Malang menempati posisi ke dua dari sembilan kota di Provinsi Jawa Timur. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus maksimal dalam penerbitan dokumen kependudukan yang diberikan kepada masyarakatserta menjadi hak kewajiban bagi seluruh warga negara memiliki dokumen tersebut.



Pemerintah Kota Malang mulai menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara online yang cukup mengurus di kantor kelurahan. Maka dari itu, masyarakat bisa lebih mudah dan dekat untuk mengurus akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga. Sedangkan perekaman data KTP masih dilakukan di Dinas Kependudukan karena peralatan terbatas. (Tempo.co)

Tabel 2.1

## Laporan Kinerja Pencapaian Sasaran Tahun 2015

No	Indikator Kinerja Utama	Target Kinerja	Realisasi Kinerja
1.	Prosentase keluarga yang memiliki KK terupdate	79.680 (96,14 %)	80.200 (100,65%)
2.	Prosentase penduduk yang ber-KTP	63.360 (96 %)	55.958 (88,31 %)
3.	Prosentase penduduk yang memiliki Kutipan Akta Kelahiran .	5.041 (56,01 %)	4.959 (98,37%)
4.	Prosentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan akta kematian .	2.475 (195,03%)	2.388 (96,48%)

Sumber : Laporan Kinerja Tahunan Dispenduk Capil Kota Malang

Dari tabel laporan kinerja tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari keempat indikator masih terdapat dua indikator yang belum mencapai target kinerja. Indikator yang belum mencapai target diantaranya yaitu inikator penduduk yang ber KTP dan akta kematian. Hal tersebut disebabkan keterbatasan tenaga yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan masih minimnya peralatan yang dipergunakan untuk melakukan perekaman data KTP.



Diawal tahun 2017 ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menghentikan layanan kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran dan KTP elektronik dikelurahan karena kekurangan tenaga. Sebelumnya pengurusan administrasi kependudukan bisa dilakukan dikelurahan namun selama ini dilayani oleh pekerja alih daya (*outsourcing*) Banyak masyarakat yang tidak tahu kalau pelayanan yang ada dikelurahan dihentikan. Sehingga banyaknya antrean yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sehingga keluhan masyarakat dapat perhatian oleh Wakil Wali Kota Malang Sutiaji. Ia berjanji proses pengurusan ditingkat kelurahan bisa kembali di buka dan melibatkan PNS yang ada di kelurahan (Antarajatim.com)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mempunyai keinginan untuk meneliti lebih lanjut mengenai kinerja Dinas Kependudukan dalam memberikan pelayanan kependudukan yang dituangkan dalam tulisan yang berjudul **“Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

- a. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan?
- b. Apa Saja faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan?



### C. TUJUAN PENELITIAN

Dari uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, ada beberapa tujuan dalam penulisan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung serta penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan.

### D. KONTRIBUSI PENELITIAN

Hasil penelitian ini di harapkan memberi sumbangan manfaat, diantaranya:

1. Kontribusi Praktis
  - a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengenai penilaian kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan;
  - b. Memberikan informasi kepada pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengenai faktor-faktor pendukung serta penghambat kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Kontribusi Teoritis



a. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu administrasi mengenai kinerja pelayanan publik.

b. Hasil penelitian ini sebagai bahan rujukan atau referensi bagi peneliti yang lain untuk mengkaji tentang penilaian kinerja unit pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan adalah sebagai susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah, yang disusun secara garis besar dengan tujuan mempermudah bagi pembaca untuk mengetahui isi dari proposal penelitian ini. Proposal penelitian ini dibagi dalam 3 (tiga) bab dengan sistem penulisan sebagai berikut :

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan hal-hal yang terdiri dari latar belakang penelitian yang berkaitan dengan judul, rumusan masalah sebagai bahan yang akan dikaji dalam penelitian, tujuan penelitian berisikan sebagai sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian, kontribusi yang diperoleh dari penelitian baik secara praktis maupun teoritis serta sistematika penulisan mengenai uraian singkat yang akan digunakan dalam penulisan skripsi.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**



Bab ini merupakan kajian teoritis yang memuat teori-teori yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Teori-teori yang digunakan diantaranya adalah tentang administrasi publik, pelayanan publik, manajemen publik, manajemen kinerja, dan administrasi kependudukan.

### 3. BAB III METODE PENULISAN

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian tentang cara memperoleh data yang digunakan dalam penelitian seperti jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

### 4. BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan, dimana peneliti akan menguraikan gambaran umum tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

### 5. BAB V PENUTUP

Mengungkapkan kesimpulan sebagai temuan pokok dari penelitian serta saran-saran yang disajikan secara terpisah.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik (*public administration*) dan pelayanan publik (*public service*) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Dapat dikatakan bahwa administrasi publik adalah pengadministrasian pelayanan publik. Karena komponen utama dari administrasi adalah organisasi dan manajemen, maka administrasi publik adalah pengorganisasian dan manajemen pelayanan publik. Kata administrasi berasal dari dua kata, *ad* dan *ministrare*, yang mempunyai makna membantu atau memberikan jasa. Dalam periode kekaisaran Romawi kata administrasi dihubungkan dengan tugas-tugas pelayanan. Istilah administrasi terus terus berkembang dan digunakan secara luas, di sektor privat dan publik. Kini istilah administrasi mengacu kepada bidang/keahlian maupun bidang keilmuan. Di sektor privat dikenal istilah administrasi niaga, sedangkan di sektor publik dikenal istilah administrasi negara atau administrasi publik (Tjiptoherijanto dan Manurung, 2010:103).

Selanjutnya mengenai kata public digunakan dalam berbagai arti. Kata public dalam *public administration* diterjemahkan sebagai negara, publik/warga masyarakat, tetapi public dalam *public policy* tidak diterjemahkan menjadi negara, bentuknya saja diIndonesiakan menjadi publik, yaitu kebijakan publik. Public (dalam *public relation*) juga berarti



masyarakat, tetapi *public service* tidak diterjemahkan menjadi pelayanan masyarakat, melainkan pelayanan kepada masyarakat (Rewansyah, 2010:17)

Dari penjelasan diatas dapat diambil inti teori tersebut, bahwa administrasi publik dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan. Administrasi publik merupakan pengorganisasian dalam melakukan pelayanan publik yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi dalam melakukan tugasnya. Pelayanan publik dilakukan tidak hanya oleh organisasi bisnis namun organisasi publik juga dapat memberikan suatu bentuk pelayanan. Pelayanan tersebut diberikan agar pemenuhan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

## 2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah suatu pemikiran berdasarkan asumsi-asumsi terhadap dunia nyata di sekelilingnya. Yang lebih khusus lagi adalah sikap berpikir terhadap fenomena yang berkembang dari waktu ke waktu. Perlu dipahami bahwa pemikiran yang didasarkan pada perubahan paradigma bisa berbeda dengan kenyataan yang dihadapi atau dengan istilah "*imprecise and open-ended*". Itulah kiranya berpikir yang sifatnya relative seperti dikemukakan Henry (dalam Rewansyah 2010:26). Dalam studi administrasi sedikitnya telah mengalami beberapa kali perubahan atau pergeseran paradigma.

### 1. Paradigma OPA

Menurut Nicholas Henry sebagaimana yang dikutip dalam Rewansyah (2010:26) mengatakan bahwa "Pada era paradigma OPA telah terjadi lima kali pergeseran paradigma ilmu administrasi."



Paradigma pertama, tahun 1900-1927 dengan konsep dikotomi antara politik dan administrasi. Paradigma ini intinya mengemukakan bahwa *locus publik administration* berpusat di birokrasi pemerintahan.

Paradigma kedua, tahun 1927-1937 dengan konsep prinsip-prinsip administrasi bahwa lokus administrasi berada dimana-mana, baik dalam lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam lembaga-lembaga industri. Paradigma ketiga dan keempat berkembang dalam periode yang sama. Dalam periode 1950-1970 dikenal paradigma ketiga yang membangun kembali hubungan yang erat antara *public administration* dengan *political science* sehingga diperlakukan juga sebagai *political science*. Paradigma keempat dalam periode 1956-1970 menghubungkan *public administration* dengan *management*. Paradigma kelima sejak tahun 1970 muncul pemikiran bahwa administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik.

## 2. Paradigma NPM

Berawal dari kenyataan bahwa birokrasi pemerintahan yang terlalu besar, boros, inefisien dan merosotnya kinerja pelayanan publik. Kata administrasi dirasakan kurang agresif, maka digunakan kata manajemen (bisnis/privat) guna mentransformasi prinsip-prinsip bisnis atau wirausaha kedalam sektor publik. Kemudian paradigma ini lebih dikenal *New Public Management* (NPM) yang melihat bahwa paradigma OPA kurang efektif dalam memecahkan masalah dan dalam memberi pelayanan publik, termasuk membangun warga masyarakat. Paradigma



NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik dengan menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dari dunia bisnis dan disiplin lain untuk memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

### 3. Paradigma NPS

Banyaknya kritik terhadap penerapan paradigma NPM dan isu-isu strategis menyangkut *justice, equity, and participation* warga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan di beberapa negara sulit mewujudkan keadilan sosial ekonomi, pemerintahan yang demokratis dan kurang diperhatikannya peran kepemimpinan dalam suatu organisasi, sehingga paradigma NPM bergeser ke paradigma NPS.

Denhardt dan R.B. Denhardt sebagaimana yang dikutip dalam Rewansyah (2010:35) mengatakan bahwa “Menyarankan meninggalkan prinsip paradigma OPA dan Paradigma NPM, beralih ke prinsip paradigma NPS”. Dalam administrasi publik, para birokrat/administrator harus: Pertama, melayani dari pada mengendalikan. Kedua, mengutamakan kepentingan publik. Ketiga, lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan. Keempat, berpikir strategis, dan bertindak demokratis. Kelima, melayani warga masyarakat, bukan pelanggan. Keenam, menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah. Ketujuh, menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Dapat paparkan penjelasan teori diatas bahwa administrasi publik mengalami paradigma atau juga disebut perubahan dan perkembangan.



Paradigma administrasi publik yang pertama yaitu *Old Public Administration* (OPA) yang didalamnya administrasi masih sering berubah dengan keadaan yang ada pada saat itu. Setelah paradigma OPA dirasa tidak efektif dan kinerja semakin merosot akhirnya muncul paradigma baru *New Public Management* (NPM) yang mengadopsi sifat-sifat dari sektor bisnis kedalam sektor publik. Paradigma NPM ini lebih mengedepankan efektivitas, efisiensi dan kinerja yang maksimal. Banyaknya kritik masyarakat terhadap paradigma NPM akhirnya berkembang lagi menjadi *New Public Service* (NPS).

## **B. Teori Organisasi**

### **1. Definisi Organisasi**

Dalam Kehidupan sehari-hari, kita mengenal berbagai jenis organisasi yang memengaruhi semua tingkatan kehidupan. Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan di antara kita menjalani sebagian besar dari kehidupan dalam organisasi-organisasi (atau sedikitnya, dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi). Pada umumnya dapat dikatakan bahwa organisasi-organisasi dibentuk oleh manusia. Tujuannya untuk melaksanakan atau mencapai hal-hal tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan secara individual.

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia (apalagi dalam kehidupan modern). Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Disamping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi-organisasi membantu masyarakat, membantu kelangsungan



pengetahuan dan ilmu pengetahuan. Ia pun merupakan sumber penting aneka macam karier di dalam masyarakat.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Winardi (2009:2) “Organisasi-organisasi merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat bermain dengan kata lain organisasi adalah tempat kita melakukan apa saja. Organisasi memengaruhi kehidupan sehari-hari”. Salah satu pembahasan tentang kemampuan organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu secara tersendiri.

## 2. Jenis-Jenis Organisasi

Organisasi dibagi dalam kelompok yaitu kelompok formal dan informal. Pembagian tersebut tergantung pada tingkat atau derajat terstruktur. Sesungguhnya pembagian yang disajikan merupakan wujud ekstrem, karena dalam kenyataan, tidak mungkin kita menjumpai sebuah organisasi yang formal sempurna, atau yang informal sempurna.

Sebuah organisasi formal memiliki suatu struktur yang terumuskan dengan baik. Struktur ini menerangkan hubungan-hubungan otoritasnya, kekuasaan, akuntabilitas, dan tanggung jawabnya. Struktur yang ada juga menerangkan bagaimana bentuk saluran-saluran dan melalui apa komunikasi berlangsung. Organisasi formal menunjukkan tugas terspesifikasi bagi masing-masing anggotanya. Hierarki sasaran-sasaran organisasi formal dinyatakan eksplisit. Organisasi formal tahan lama dan terencana. Mengingat ditekankan suatu keteraturan, maka mereka relatif bersifat tidak fleksibel.



Contoh organisasi formal adalah perusahaan-perusahaan besar, badan-badan pemerintah, dan universitas.

Pada sisi lain terdapat apa yang dinamakan organisasi-organisasi informal. Organisasi informal demikian terorganisasi secara lepas. Mereka bersifat fleksibel, tidak terumuskan dengan baik, dan sifatnya spontan. Keanggotaan pada organisasi informal dapat dicapai baik secara sadar, maupun tidak secara sadar. Kerap kali sulit untuk menentukan waktu eksak seseorang menjadi anggota organisasi tersebut. Sifat eksak hubungan antara para anggota bahkan tujuan organisasi yang bersangkutan tidak terspesifikasi.

Contoh organisasi informal adalah suatu pertemuan makan malam bersama, orang-orang yang kebetulan lewat, sewaktu kecelakaan mobil terjadi.

Setiap organisasi dibentuk dengan tujuan mencapai sasaran atau sasaran-sasaran tertentu. Secara luas sasaran dapat dirumuskan sebagai memuaskan kebutuhan, keinginan, atau sasaran-sasaran para anggotanya.

Mengklasifikasikan sesuatu organisasi sesuai dengan sasaran khusus para anggotanya yang berusaha dipenuhi. Sebagai contoh yang dikemukakan

Winardi (2009:12) adanya hal-hal berikut :

1. Organisasi-organisasi pelayanan, yang siap membantu orang-orang tanpa menuntut pembayaran penuh dari masing-masing pihak yang menerima service yang bersangkutan.
2. Organisasi-organisasi ekonomi, yaitu organisasi-organisasi yang menyediakan barang-barang dan jasa sebagai imbalan untuk pembayaran dalam bentuk tertentu.
3. Organisasi-organisasi religius yang memenuhi kebutuhan spiritual dari anggotanya.
4. Organisasi-organisasi perlindungan, yang memberikan perlindungan kepada orang-orang dari bahaya.



5. Organisasi-organisasi pemerintah, yang memenuhi kebutuhan akan keteraturan dan kontinuitas.
6. Organisasi-organisasi sosial, yaitu organisasi-organisasi yang memenuhi kebutuhan sosial orang-orang untuk mencapai kontak dengan orang lain, kebutuhan akan identifikasi dan bantuan timbal balik.

### C. Manajemen Publik

#### 1. Pengertian Manajemen Publik

Dalam hal kontribusinya terhadap analisis manajemen publik, menurut Laurance Lynn sebagaimana yang dikutip dalam Wijaya(2014:2) mengatakan bahwa “mempertimbangkan gambaran manajemen publik yaitu, sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*).” Secara umum yang dimaksud Lynn mengenai manajemen publik sebagai seni adalah aktivitas kreatif yang dilaksanakan oleh para praktisi tidak dapat dipelajari dengan cara ‘dihitung’. Artinya manajemen publik merupakan sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana beroperasi. Manajemen publik sebagai ilmu, ini berarti manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan dengan menyebut sebagai profesi, merujuk kepada sekelompok orang yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu ini.

Teori manajemen tradisional berasal dari Frederick W. Taylor dalam karyanya yang berpengaruh ‘*The Principle of Scientific Management*’. Subjek yang dia amati adalah sektor bisnis khususnya toko. Tujuannya adalah untuk mengubah aturan, kebiasaan, tradisi yang tidak terpolo menjadi manajemen yang berdasar pada prinsip ilmiah, sehingga dapat terpolo dengan baik. Prinsip Taylor berdasar pada pengukuran yang tepat dari proses kerja,



seperti misalnya dampak, proses seleksi pekerja, pembagian kerja, sehingga meningkatkan produktivitas dan kerja sama antar pekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kemudian konsep ini diadaptasikan untuk diterapkan dalam sektor publik. Salah satu dari pencetus administrasi publik modern, mengajukan beberapa prinsip dalam *scientific management*, yang dapat diaplikasikan dalam pemerintah. Konsep ini kemudian disebutnya sebagai POSDCORB, dimana teori ini merepresentasikan tujuh fungsi utama manajemen. *Planning* (perencanaan), *organizing* (mengorganisasikan), *staffing* (mengatur posisi staff), *directing* (mengarahkan), *coordinating* (mengkoordinasikan), *reporting* (melaporkan), *budgeting* (anggaran).

Literatur modern pada manajemen dalam administrasi publik secara kuat mengilustrasikan bagaimana prinsip-prinsip manajemen dalam administrasi publik muncul kembali. Model tradisional dan administrasi publik mendapatkan kritik, karena tidak mengakomodir konsep hubungan antara birokrasi dan dan pemimpin politik secara lebih mendalam. Dalam manajemen publik hubungan antara birokrasi dan pemimpin politik dapat lebih luas dan cair untuk mencari format terbaik hubungan antara pemimpin politik dan birokrat.

## 2. Perbedaan Manajemen Publik dan Privat

Sebagian orang sampai saat ini selalu tertarik untuk mendiskusikan perbedaan manajemen publik dan manajemen privat. Menurut Rainey & Chun sebagaimana yang dikutip dalam Wijaya(2014:15) mengatakan bahwa "Dikhususkan pada pertanyaan apa dan bagaimana manajemen publik

berbeda dengan manajemen dalam hal lain, seperti misalnya perusahaan.”

Kebingungan ini muncul karena masyarakat, termasuk para ilmuwan, biasanya mendiskripsikan organisasi publik dan privat tidak dengan tegas dan jelas. Ini dikarenakan dua sektor tersebut berada pada ranah yang luas dan beragam.

Menurut Rainey & Han Chun sebagaimana yang dikutip dalam Wijaya (2014:16) mengatakan bahwa “Setidaknya ada tiga perbedaan antara manajemen publik dan privat. Pertama, perbedaan dalam faktor lingkungan, kedua, perbedaan transaksi organisasi, ketiga, perbedaan peran, struktur, dan proses organisasi.” Perbedaan dalam faktor lingkungan diantaranya mencakup tidak adanya orientasi ekonomi dalam menjalankan pemerintahan serta pengaruh aspek internal dan eksternal politik yang tinggi, yang dimaksud dengan tidak adanya orientasi ekonomi adalah minimnya penghargaan yang diberikan kepada *public manager* yang dapat menekan biaya, efisiensi dan efektivitas kinerja. Sedangkan yang dimaksud sebagai besarnya pengaruh internal dan eksternal politik adalah bagaimana manajemen sektor publik sangat dipengaruhi oleh mekanisme politik dan pemerintahan, seperti misalnya tawar menawar politik, *lobbying*, opini publik ataupun tekanan dari konstituen. Sedangkan yang dimaksud sebagai perbedaan transaksi organisasi adalah kenyataan bahwa manajemen pada sektor publik menghadapi tekanan yang kuat untuk memberikan sebuah proses yang *fairness, responsiveness, honesty, openness, dan public accountability*. Sedangkan yang dimaksud pada perbedaan peran, struktur,



dan proses organisasi mencakup ketidakjelasan dan konflik yang tinggi dari penjelasan mengenai tujuan organisasi, berbelit-belitnya proses dalam birokrasi, lamban dan tidak inovatif dalam bekerja, dimana hal-hal tersebut tidak terjadi dalam manajemen pada sektor privat.

#### **D. Manajemen Kinerja**

##### **1. Pengertian Manajemen Kinerja**

“Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif”(Wibowo 2011:7). Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses. Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapula memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Terdapat beberapa pandangan para pakar mengenai pengertian manajemen kinerja. Menurut Bacal sebagaimana yang dikutip dalam Wibowo (2011:8) mengatakan bahwa “manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya.” Berbeda dengan Bacal yang menekankan pada proses komunikasi, Amstrong dan Baron sebagaimana yang dikutip dalam Wibowo (2011:8) berpandangan bahwa “manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan



pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja di dalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu”

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. “Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai” (Wibowo, 2011: 9). Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumberdaya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Costello sebagaimana yang dikutip dalam Wibowo (2011:11) mengatakan bahwa “Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengkaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada misi keseluruhan dari unit kerjanya”. Seberapa baik kita mengelola kinerja bawahan akan secara langsung memengaruhi tidak hanya kinerja masing-masing pekerja secara individu dan unit kerjanya, tetapi juga kinerja seluruh organisasi.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas mengenai manajemen kinerja yaitu bagaimana memfokuskan yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses. Dengan teori diatas dapat dikorelasikan dengan pencapaian kinerja yang maksimal dalam melakukan pelayanan dengan memperhatikan *input, output, outcome, benefit-impact*.

## 2. Tujuan Pengukuran/Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran kinerjanya pun terdapat perbedaan. Tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik menurut Mahmudi (2015:14) adalah :

### 1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi

Pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik digunakan untuk mengetahui ketercapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan juga menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan. Jika terjadi penyimpangan dari arah yang semestinya, pimpinan dengan cepat dapat melakukan tindakan koreksi dan perbaikan.

### 2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai



Pengukuran kinerja merupakan pendekatan sistematis dan terintegrasi untuk memperbaiki kinerja organisasi dalam rangka mencapai tujuan strategis organisasi dan mewujudkan visi dan misinya. Sistem pengukuran kinerja bertujuan untuk memperbaiki hasil dari usaha yang dilakukan oleh pegawai dengan mengaitkannya terhadap tujuan organisasi. Pengukuran kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak, dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, skill atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik.

### 3. Memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya

Pengukuran kinerja dilakukan sebagai sarana pembelajaran untuk perbaikan kinerja dimasa yang akan datang. Penerapan sistem pengukuran kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi di dalam organisasi. Budaya kinerja atau budaya berprestasi dapat diciptakan apabila sistem pengukuran kinerja mampu menciptakan atmosfer organisasi sehingga setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi. Untuk menciptakan atmosfer itu diperlukan perbaikan kinerja secara terus-menerus. Kinerja saat ini harus lebih baik dari kinerja sebelumnya, dan kinerja yang akan datang harus lebih baik daripada sekarang.

### 4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian penghargaan dan hukuman



Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manajer untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji, tunjangan, dan promosi atau *punishment*, misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi dan teguran.

#### 5. Memotivasi pegawai

Pengukuran kinerja bertujuan meningkatkan motivasi pegawai.

Dengan adanya pengukuran kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka pegawai yang berkinerja tinggi akan memperoleh *reward*. *Reward* tersebut memberikan motivasi pegawai untuk berkinerja lebih tinggi dengan harapan kinerja yang tinggi akan memperoleh kompensasi yang tinggi. Hal itu hanya akan berjalan dengan baik apabila organisasi menggunakan manajemen kompensasi berbasis kinerja.

#### 6. Menciptakan akuntabilitas publik

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas publik. Pengukuran kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai, seberapa bagus kinerja finansial organisasi, dan dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja. Pelaporan tersebut sangat penting bagi pihak internal maupun eksternal. Bagi pihak internal, manajer membutuhkan laporan kinerja dari staffnya untuk meningkatkan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kinerja, bagi pihak



eksternal, informasi kinerja tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas publik.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas mengenai pengukuran kinerja sangat penting diantaranya mengetahui tingkat ketercapaian organisasi dalam memberikan pelayanan, sebagai sarana pembelajaran pegawai dalam memberikan pelayanan, dapat melihat kinerja sebelumnya, sebagai pertimbangan dalam membuat keputusan, untuk memotivasi pegawai, serta menciptakan akuntabilitas publik. Dengan diukurnya kinerja diharapkan dapat memberikan masukan baik dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. Pengukuran/Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Pelayanan publik tersebut menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik.

Sebelum pengukuran ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, tahap pertama yang dilakukan organisasi adalah menentukan misi, visi, tujuan, sasaran, dan target kerja. Komponen ini merupakan tujuan tertinggi yang hendak dicapai dari suatu manajemen kinerja. Setiap indikator kinerja harus dikaitkan dengan



pencapaian misi, visi, tujuan, sasaran, dan target. Penentuan misi, visi, tujuan, sasaran, dan target dapat didahului dengan kegiatan penjarangan aspirasi masyarakat. Penjarangan aspirasi masyarakat berfungsi untuk mengetahui kecenderungan kebutuhan publik dan kecenderungan pasar (*trendwatching*), sehingga berdasarkan informasi tersebut organisasi dapat melakukan *envisioning*, yaitu menentukan visi dan misi organisasi. Setelah perangkat berupa misi, visi, tujuan, sasaran, target kinerja, strategi dan program ditetapkan tahap berikutnya adalah mengembangkan metodologi untuk penilaian kinerja dengan menentukan indikator *input*, *output*, *outcome*, *benefit dan impact* (Mahmudi, 2015:95)

### 1. *Input*

*Input* adalah semua jenis sumberdaya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan *output*. *Input* tersebut dapat berupa bahan baku untuk proses, orang (tenaga, keahlian, dan keterampilan), infrastruktur seperti gedung dan peralatan teknologi (*hardware* dan *software*). Pengukuran *input* adalah pengukuran sumberdaya yang dikonsumsi oleh suatu proses dalam rangka menghasilkan *output*.

### 2. *Output*

*Output* adalah hasil langsung dari suatu proses. Ukuran *output* menunjukkan hasil implementasi program atau aktivitas. Pengukuran *output* berbentuk kuantitatif dan keuangan atau kuantitatif nonkeuangan.



### 3. *Outcome*

Konsep *outcome* lebih sulit dibandingkan input dan *output*. *Outcome* mengukur apa yang telah dicapai. Dengan kata lain *outcome* adalah hasil yang dicapai dari suatu program atau aktivitas dibandingkan dengan hasil yang diharapkan. Hasil yang diharapkan bisa berupa target kinerja yang diharapkan, sedangkan *outcome* adalah hasil nyata yang dicapai.

### 4. *Benefit-Impact*

Manfaat dan dampak (*benefit* dan *impact*) merupakan efek langsung dan tidak langsung atau konsekuensi yang diakibatkan dari pencapaian tujuan program. Hubungan antara *outcome*, *benefit*, dan *impact* sangat dekat dan ketiga-tiganya sulit untuk diukur atau diketahui dalam jangka pendek. Pengukuran *impact* dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil program dengan prakiraan keadaan yang akan terjadi apabila program tersebut tidak ada.

Sedangkan Menurut Moehariono, (2009:61) “pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.”

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja, yaitu sebagai berikut :



1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi, dan misinya.
2. merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factor*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
3. mengukur tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan dengan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
4. mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambil keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan kerjanya baik dalam input (potensi), Proses (pelaksanaan), Output (hasil) “Kinerja yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan adalah kinerja yang menetapkan standart-standart tertinggi yang harus dicapai oleh seseorang, dan standart-standart yang ditetapkan melampaui apa yang diminta atau diharapkan orang lain”(Uno dan Lamatenggo 2014:86).

Noor Fuad sebagaimana yang dikutip dalam Uno dan Lamatenggo (2014: 87) mengemukakan tujuan “evaluasi kinerja adalah untuk menyediakan pengetahuan dan keahlian dalam membangun sistem penilaian kinerja dan penerapan sistem imbal jasa, untuk memotivasi pekerja yang berhubungan dengan dukungan dalam meningkatkan kapabilitas dan pertumbuhan.” Namun Western sebagaimana yang dikutip dalam Uno dan Lamatenggo (2014:88) menyatakan evaluasi kinerja mempunyai beberapa tujuan, yaitu “meningkatkan kecakapan seseorang untuk meningkatkan pelaksanaan nilai tambah, mengidentifikasi kesulitan-kesulitan dan menyetujui suatu rencana untuk mencapai peningkatan yang telah diproyeksikan.”

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas mengenai korelasi antar teori mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus secara maksimal. Pelayanan dapat dilihat maksimal dengan mengukur kinerja suatu organisasi pemberi layanan. Pengukuran kinerja ada empat indikator yaitu *input, output, outcome, dan benefit-impact*.

**E. Administrasi Kependudukan**

**1. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan kepada pemenuhan hak asasi setiap orang pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pentingnya dalam meningkatkan pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan, maka perlu adanya dukungan dari semua pihak yang terlibat terutama





masyarakat dalam kesadaran penduduk dan kewajibannya berperan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Mengingat pentingnya pelayanan administrasi kependudukan, maka menurut undang-undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 atas perubahan undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut, yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sedangkan pendaftaran penduduk juga dijelaskan di dalam undang-undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pendaftaran penduduk di dalam undang-undang tersebut telah dijelaskan, bahwa pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Dalam pelaksanaan pendaftaran penduduk, pemerintah melaksanakan pelayanan dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang di singkat SIAK. Sistem tersebut menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.



Pemerintah melalui menteri berwenang menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional yang telah di jelaskan pada undang-undang 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 5 yang menjelaskan:

1. Koordinasi antar instansi dan daerah,
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standart,
3. Fasilitasi dan sosialisai,
4. Pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi,
5. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional,
6. Menyediakan blangko KTP-el bagi kabupaten/Kota,
7. Menyediakan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-el melalui instansi pelaksana, dan
8. Pengawasan.

## 2. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Daftar kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan 21 (dua puluh satu) kegiatan yang merupakan program / kegiatan penunjang dalam menjalankan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu:

1. Program Penataan Administrasi Kependudukan :
  - 1) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan Administrasi Kependudukan.
  - 2) Pelayanan Administrasi Kependudukan.
  - 3) Pemeliharaan serta Perawatan Sarana dan Prasarana Register Akta-akta Catatan Sipil.



- 4) Penyusunan Arsip Digital Akta Catatan Sipil .
  - 5) Pendataan WNA dan Rentan Adminduk
  - 6) Pengembangan Relasi Pencatatan Akta Kelahiran.
  - 7) Maintenance Jaringan Komunikasi dan Infrastruktur Jaringan Internet Pelayanan Administrasi Kependudukan
  - 8) Penyusunan Profil, Analisis Dampak dan Perkembangan Kependudukan
  - 9) Sosialisasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Kependudukan dan Pencatatan Sipil .
  - 10) Penyebaran Informasi Administrasi Kependudukan
  - 11) Pendataan Kepemilikan Akta Kelahiran .
  - 12) Penyusunan Arsip Digital Administrasi Kependudukan .
  - 13) Sosialisasi Perundang-undangan Bidang Administrasi Kependudukan .
  - 14) Penataan Ruang Server .
2. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran ;
- 1) Penyediaan Jasa Surat Menyurat
  - 2) Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
  - 3) Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor
  - 4) Penyediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja
  - 5) Penyediaan Alat Tulis Kantor
  - 6) Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan



7) Penyediaan Komponen Instalasi Listrik / Penerangan

Bangunan Kantor

8) Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor

9) Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan

10) Penyediaan Makanan dan Minuman

11) Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah

12) Pawai Pembangunan

3. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur ;

1) Pengadaan Kendaraan Dinas / Operasional

2) Pemeliharaan Rutin / berkala Gedung Kantor

3) Pemeliharaan Rutin / berkala Kendaraan Dinas / Operasional

4. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian

Kinerja dan Keuangan ;

1) Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi

Kinerja SKPD ( LAKIP )

2) Penyusunan Laporan Keuangan Semesteran

3) Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan LPPD

4) Penyusunan Rencana Kegiatan dan Keuangan SKPD (

RENJA, RKA dan DPA )

5) Penyusunan Standar Operasional Prosedural (SOP)



- 6) Pelaksanaan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)

### 3. Standar Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan tiada lain demi mencapai tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu dalam penyelenggaraannya dibutuhkan asas-asas pelayanan untuk dijadikan pedoman. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.



f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a) Kepentingan umum
- b) Kepastian hukum
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
- e) Keprofesionalan
- f) Partisipatif
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h) Keterbukaan
- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k) Ketepatan waktu
- l) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Selainkan memerlukan asas-asas, dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga memerlukan adanya prinsip-prinsip, seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:



- a) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b) Kejelasan; (a) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) 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/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.
- 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, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2011:28).

Oleh karena itu diperlukan adanya penyusunan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan



Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Produk pelayanan
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Prosedur pelayanan
- d) Waktu penyelesaian
- e) Biaya pelayanan
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana dan prasarana
- h) Kompetensi petugas pelayanan
- i) Pengawas intern
- j) Pengawas extern



k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

l) Jaminan pelayanan

Penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Standar proses pelayanan penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. "Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik"(Dwiyanto 2011:37). Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya, mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara



layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Standar transparansi juga harus mengatur pemberian informasi tentang biaya dan waktu yang diperlukan bagi warga pengguna untuk mendapatkan pelayanan publik. Standar waktu dan biaya sangat penting karena ketidakpastian waktu dan biaya sangat mempengaruhi perilaku warga dalam mengakses layanan. Ketidakpastian waktu dan biaya membuat pelayanan publik menjadi penuh dengan ketidakpastian dan membuat warga tidak lagi sanggup berhubungan secara langsung dengan birokrasinya. Adanya ketidakpastian layanan menjadi penyebab yang paling dominan dari banyaknya pengguna perantara atau biro jasa di kalangan warga dalam mengakses layanan tertentu. Kehilangan waktu dan kejengkelan yang sering mereka alami membuat mereka menjadi enggan untuk berhubungan dengan birokrasi, yang penuh ketidakpastian, membuat mereka kehilangan banyak kesempatan untuk menggunakan waktunya secara lebih produktif. Standar proses juga harus mengatur tentang kesamaan perlakuan warga dalam penyelenggaraan layanan publik. Banyak survey yang menunjukkan bahwa keterlibatan unsur-unsur subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik selama ini sangat tinggi, terutama di luar Jawa. "Pertimbangan subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik, seperti pertemanan, afiliasi politik, kesamaan etnis, dan kesamaan agama sangat menonjol diluar Jawa", (Dwiyanto 2011:40). Maraknya praktik pembedaan pelayanan ini dapat



ditanggulangi apabila standar tentang proses pelayanan terumuskan dan dipahami dengan baik, baik oleh penyelenggara maupun pengguna layanan.

Standar *output* pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karena standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia dimanapun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu. Daerah tertentu dapat mengembangkan standar pelayanan melebihi standar nasional.

Provinsi yang memiliki aspirasi pelayanan yang lebih tinggi dari standar nasional dan juga memiliki sumberdaya yang memadai untuk mewujudkan aspirasinya dapat membuat standar yang lebih tinggi dari standar kualitas dan kuantitas pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Pemerintah provinsi dapat menjadikan standar yang dibuatnya untuk menilai kinerja kabupaten/kota dalam menyelenggarakan layanan publik. Pemerintah provinsi dapat membuat peraturan daerah yang mengatur tentang standar pelayanan yang berlaku diwilayahnya. Konsultasi dengan pemerintah kabupaten/kota perlu dilakukan pada saat pemerintah provinsi membuat peraturan daerah tentang standart pelayanan provinsi. Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat dan sekaligus sebagai kepala daerah provinsi dapat melakukan koordinasi dan fasilitasi agar peraturan daerah provinsi tentang standar pelayanan dapat dibentuk dan dilaksanakan secara efektif di wilayah provinsinya.

Dalam teori standar pelayanan ini dapat mengatur *input*, proses, *output* dalam melakukan pelayanan. Standar *input* perlu dilakukan karena pelayanan



penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Standar proses pelayanan penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Dan Standar *output* pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karena standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia dimanapun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu.





### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. “Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berupaya mendiskripsikan, mencatat, menganalisa serta menginterpretasikan suatu kondisi yang sedang terjadi pada saat ini atau yang ada” (Pasolong, 2012:75-76). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2014:6).

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan dan menganalisa fakta fenomena yang sedang terjadi mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan pada saat ini dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data yang nyata dan terbukti dapat memberikan gambaran mengenai permasalahan yang sedang terjadi.



## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi pusat perhatian peneliti, dalam hal ini mengharuskan data-datanya, sehingga mempermudah peneliti menemukan serta memilah data-data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian (Moleong, 2007:97). Fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data sehingga dapat diolah menjadi sebuah kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka fokus penelitian yang dapat ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan.

### a. Input

1. Sumber Daya Manusia
2. Perlengkapan (alat)
3. Regulasi

### b. Proses

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Sosialisasi

### c. Output

1. Kecepatan Pelayanan
2. Keadilan mendapat pelayanan
3. Kepastian jadwal pelayanan



d. Impact

f. Manfaat E-KTP bagi masyarakat

2. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan.

a. Faktor pendukung

b. Faktor penghambat

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Upaya untuk menentukan lokasi dan situs penelitian merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh dalam memperoleh hasil yang optimal dalam pelaksanaan penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan sebuah penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi pada Kota Malang. Situs penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dan objek yang diteliti untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Dalam penelitian ini yang menjadi situs penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang merupakan salah satu dinas yang memberikan pelayanan dalam administrasi kependudukan.

### D. Jenis dan Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah



seseorang atau yang lebih tepat dijadikan sebagai narasumber, karena di anggap lebih menguasai bidang yang dianggap berhubungan dengan permasalahan dalam pelaksanaan seluruh kegiatan. Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Data primer.

Data primer berasal dari informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara peneliti dengan informan dalam mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan. Dalam mendapatkan data selanjutnya, informan berkembang berdasarkan *snow ball sampling* artinya berkembang sesuai dengan data yang diperlukan atau dengan kata lain kepada informan yang lebih khusus lagi.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dapat dicari dan diperoleh melalui perantara orang lain yang bisa diambil serta melalui media cetak dan, literatur, arsip yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### E. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. "Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" (Moleong, 2014:186).



## 2. Observasi

Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek, yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. "Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum mengumpulkan data sebanyak mungkin dan tahap selanjutnya melakukan observasi terfokus." (Sarwono, 2006 : 224)

## 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui dokumentasi berupa gambar, foto serta peraturan daerah dan kebijakan yang bersumber dari dokumen atau arsip lain dan termasuk dalam data sekunder yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data atau memperoleh dalam menjawab pertanyaan dalam menjawab seputar permasalahan yang terjadi sehingga di angkat oleh peneliti yang terdapat pada rumusan masalah. Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, salah satu instrumen atau alat yang dipergunakan untuk memperoleh data yang berpengaruh besar terhadap proses wawancara dan analisis data.
2. Pedoman wawancara, merupakan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai arahan atau batasan peneliti dalam mencari data-data yang



diperlukan dari seseorang yang mampu dalam bidang yang sesuai dengan penelitian agar tidak meluas atau keluar dari topik pembahasan yang nantinya dipergunakan untuk mendukung hasil penelitian serta menjaga relevansi terhadap masalah yang terkait dengan topik penelitian.

3. Alat penunjang, yang meliputi alat tulis, buku catatan dan alat dokumentasi seperti kamera dan *handphone*. Alat tersebut di pergunakan peneliti pada saat berada di lapangan untuk membantu proses pengumpulan data yang belum di dapat dengan mencatat atau mendokumentasikan agar mendukung penelitian yang dilakukan.

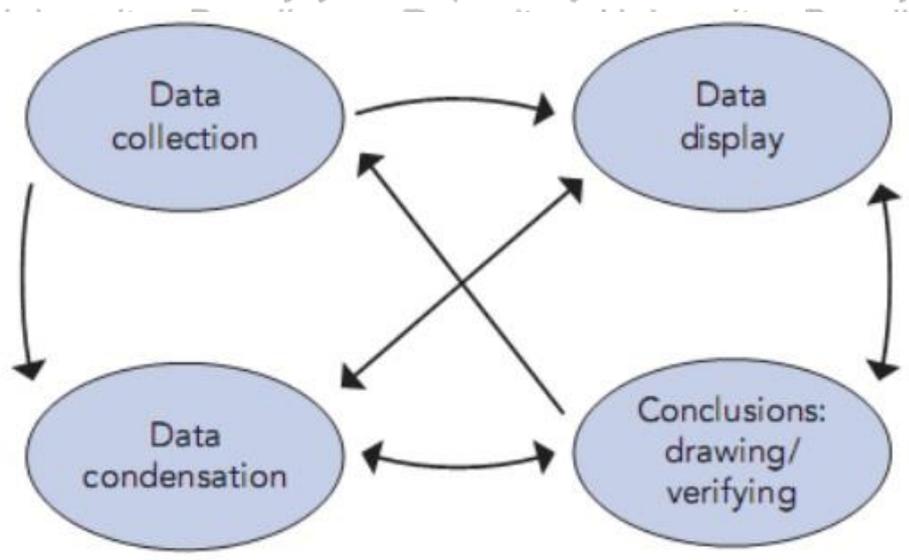
### G. Analisis Data

Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) menyebutkan bahwa “analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu metode yang menggunakan sudut pandang peneliti sebagai alat analisis utama. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna dari berbagai aspek yang ditemui dengan mengkaji pendapat, pemikiran, persepsi, dan interpretasi dari pihak-pihak yang dianggap kompeten terhadap masalah penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Langkah yang dilakukan sebelum di lapangan ialah analisis dilakukan terhadap data hasil pendahuluan, atau data primer, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas yang meliputi :

**Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif**



Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 13)

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data, diartikan proses pemilihan, penyederhanaan dan transparansi data yang di dapat dari lokasi penelitian, kondensasi data ini

dapat dilakukan sebelum mendapatkan keseluruhan dari semua data yang dicari dan kondensasi ini dilakukan dengan cara menjabarkan data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian secara lengkap dan terperinci. Laporan lapangan disederhanakan dan di pilih hal-hal yang penting atau pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus hingga penelitian selesai.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah susunan data yang terorganisasi dan dalam sebuah pola yang mudah dipahami sehingga memungkinkan pencarian kesimpulan dan pengambilan tindakan dalam penelitian kualitatif.

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan diawal tapi juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara sehingga peneliti dapat menemukan perkembangan di tempat penelitian. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan mencatat pola dan tema yang sama, mengelompokkan, dan mencari kasus yang berbeda, khas atau menyimpang dari kebiasaan masyarakat.





## H. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala sisi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu perpanjangan keikutsertaan, kekuatan pengamatan, triangulasi, kecukupan refresonal, kajian kasus negatif, pengecekan anggota, uraian rincian, audit keberuntungan, dan audit kepastian (Moleong, 2007:327). Menurut Denzim dalam (Moleong, 2007:331) ada 4 macam triangulasi sebagai teknik dalam pengujian keabsahan:

1. Triangulasi data, penelitian menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang didapat saat penelitian.
2. Triangulasi pengamat, yaitu adanya pengamatan diluar peneliti yang turut memeriksa pengumpulan data.
3. Triangulasi teori, peneliti menggunakan teori yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah memenuhi syarat.
4. Triangulasi metode, menggunakan metode seperti observasi.





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil penelitian

##### 1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

###### a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda.

Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggir kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan

tersebut diatas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat diluar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya.

Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan. Sekilas sejarah pemerintahan, Malang merupakan sebuah kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana. Tahun 1767 kompeni memasuki Kota. Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas. Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen. Tahun 1882 rumah-rumah dibagian barat Kota didirikan dan Kota didirikan alun-alun dibangun. Pada 1 April 1914 Malang ditetapkan sebagai kotapraja. Hingga pada tanggal 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang. Pada 21 September 1945 Malang masuk wilayah Republik Indonesia. 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda. Pada 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang. Sejak 1 Januari 2001 sampai dengan sekarang, menjadi Pemerintah Kota Malang.

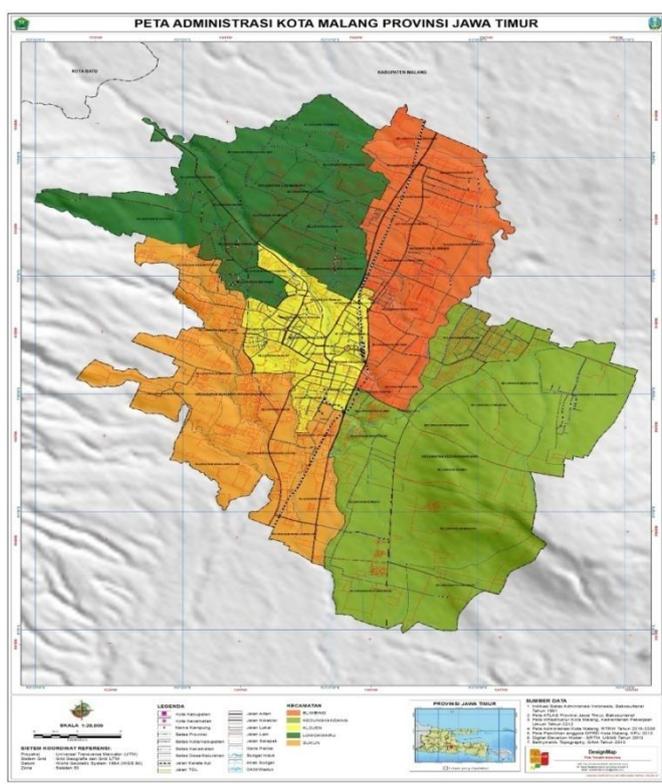


**b. Keadaan Geografis**

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak 112,06° – 112,07° Bujur Timur dan 7,06° – 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**

**Denah Kota Malang**



Sumber: <https://petatematikindo.files.wordpress.com>





1) Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso

Kabupaten Malang

2) Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang

Kabupaten Malang

3) Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji

Kabupaten Malang

4) Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten

Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

1) Gunung Arjuno di sebelah Utara

2) Gunung Semeru di sebelah Timur

3) Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat

4) Gunung Kelud di sebelah Selatan

### c. Penduduk

Kota Malang dengan luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup> terdiri dari 5

Kecamatan dan 57 Kelurahan dan mempunyai jumlah Rukun Warga

sebanyak 544 dengan jumlah Rukun Tetangga sebanyak 4.068. sehingga

Jumlah penduduk di kelompokkan menurut usia dan jenis kelamin yang

dituliskan dalam tabel dibawah :

**TABEL 4.1**

**JUMLAH PENDUDUK MENURUT USIA DAN JENIS KELAMIN**

NO	Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	0-5	38.418	36.271	74.689
2.	6-10	36.036	33.911	69.947
3.	11-15	37.146	35.083	72.229
4.	16-20	34.524	33.352	67.876
5.	21-25	33.818	33.098	66.916
6.	26-30	36.727	35.837	72.564
7.	31-35	43.304	41.838	85.142
8.	36-40	39.266	37.543	76.809
9.	41-45	35.171	34.859	70.030
10.	46-50	31.401	33.077	64.478
11.	51-55	26.334	28.685	55.019
12.	56-60	6.170	6.586	12.756
13.	61-65	16.782	17.372	34.154
14.	≥65	25.201	33.986	59.187
	<b>TOTAL</b>	<b>440.298</b>	<b>441.498</b>	<b>881.796</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2015

Tabel diatas memberikan gambaran mengenai jumlah penduduk Kota Malang Pada Tahun 2015 sejumlah 881.796 yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki 440.298 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 441.498 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari usia 0 tahun sampai ≥65 tahun. sehingga dengan mengetahui jumlah penduduk menurut usia dan jenis kelamin dapat dikelompokkan lagi dengan memperhatikan jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan.





Tabel 4.2

## Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

Kecamatan	Tingkat Pendidikan								Jumlah
	T/B Tamat SD	Tamat SD	SLTP	SLTA	D3	D4/S1	S2	S3	
Blimbing	50.584	28.202	26.511	55.275	8.386	22.976	2.387	271	194.592
Klojen	26.315	13.236	15.055	33.954	5.342	14.212	1.492	212	109.818
Kedungkan dang	58.990	48.433	28.649	43.633	6.430	16.395	1.681	194	204.405
Sukun	54.910	39.069	30.281	52.668	6.987	16.987	1.762	264	202.928
Lowokwaru	44.552	23.465	19.389	42.472	7.875	27.479	4.063	758	170.053
Jumlah	235.349	152.405	119.885	228.002	35.020	98.049	11.385	1699	881.796

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan tingkat pendidikan penduduk di Kota Malang sangat beragam mulai dari yang tidak/belum tamat SD sampai dengan Strata 3 (S3). Dengan jumlah penduduk sebanyak 881.796 jiwa, jumlah penduduk yang tinggi dengan tingkat pendidikannya yaitu tidak/belum tamat SD sebanyak 235.349 jiwa, selanjutnya SLTA sebanyak 228.002 jiwa dan dengan jumlah penduduk terendah dengan berpendidikan Strata 3 (S3) sebanyak 1699 jiwa. Dengan tingkat pendidikan dapat dikelompok lagi menurut pekerjaan penduduk di Kota Malang.

Tabel 4.3

## Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	18.040
2.	TNI/POLRI	6.537
3.	Dosen	4.176
4.	Guru	9.871
5.	Tani/Nelayan/Ternak	4.983



6.	Swasta	170.693
7.	Wiraswasta	72.208
8.	BUMN dan BUMD	4.887
9.	Mengurus Rumah Tangga	144.815
10.	Pelajar/Mahasiswa	154.369
11.	Pensiunan	17.654
12.	Lain-lain	-
		608.233

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat jenis pekerjaan penduduk Kota Malang. Dari data diatas sebanyak 608.233 jiwa yang terdata. Jenis pekerjaan dengan jumlah tertinggi yaitu swasta berjumlah 170.693 jiwa, pelajar/mahasiswa berjumlah 154.369 jiwa dan yang terendah dosen sebanyak 4.176 jiwa.

## 2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Gambar 4.2

Kantor Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang



Sumber : Olahan penulis, 2017



### a. Landasan Hukum

Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3846);
- 2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 5) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 6) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;
- 7) Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat atas Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu



Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standart Pelayanan.

9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

11) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri (No. 470/327/SJ) tentang Perubahan Kebijakan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

12) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).

13) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

14) Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil.

15) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

16) Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas, Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

17) Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

**b. Visi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai satuan kerja dari Pemerintah Kota Malang menetapkan Visinya dengan mendasarkan pada salah satu Misi Pemerintah Kota Malang yang tertuang dalam RPJMD. Adapun misi Kota Malang yang relevan untuk diemban sesuai dengan tugas dan fungsi adalah Misi ke Lima yaitu :

”Meningkatkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang professional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat”, dan Tujuan Dua yaitu “ Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang professional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat “.

Berdasarkan misi dan tujuan Kota Malang tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merumuskan visi sebagai berikut :

**“TERWUJUDNYAPELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL YANG PRIMA, ADIL, TERUKUR, TRANSPARAN, BERBUDAYA DAN BERSIH “**





### c. Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah dirumuskan, dijabarkan dalam misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai acuan pelaksanaan aktivitas dan interaksi dalam program-program yang ditetapkan. Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut :

“ MEWUJUDKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL “

### d. Tujuan

Mengacu pada pernyataan visi dan misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah :

“ Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### e. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

### f. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :



- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) Pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- 4) Pelaksanaan pemberian NIK;
- 5) Penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;
- 6) Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil;
- 7) Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
- 8) Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
- 9) Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
- 10) Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil;
- 11) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kependudukan;
- 12) Pelaksanaan pencatatan sipil;
- 13) Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran di kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 14) Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- 15) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;



- Repository Universitas Brawijaya 67
- 16) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
  - 17) Pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah;
  - 18) Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah;
  - 19) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumahtangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
  - 20) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
  - 21) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
  - 22) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
  - 23) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan catatan sipil;
  - 24) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
  - 25) Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional
  - 26) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
  - 27) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
  - 28) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.



### g. Jenis Layanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ruang lingkup tugasnya meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran penduduk :
  - a) Penerbitan Kartu Keluarga (KK).
  - b) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - c) Pelaporan Pendataan Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk.
  - d) Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam Wilayah NKRI.
  - e) Pendaftaran WNI Pindah keluar antar Kota/Kab/Provinsi.
  - f) Pendafran Penduduk Pindah ke Luar Negeri.
  - g) Pendaftaran Penduduk Rentan (Orang Terlantar)
  - h) Pendafran Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) untuk Orang Asing.
  - i) Pendaftaran Orang Asing Datang dari Luar Negeri :
    - a. Orang Asing Ijin Tinggal Terbatas
    - b. Orang Asing Tinggal Tetap
  - j) Pendaftaran Penduduk Orang Asing yang memiliki Ijin Tinggal Terbatas Berubah Status menjadi Ijin Tinggal Tetap.
  - k) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia :
    - a. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan bagi WNI.
    - b. Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting.



- c. Pencatatan Perubahan status Kewarganegaraan dan Orang Asing menjadi WNI.

## 2. Pelayanan Pencatatan Sipil :

- a) Pencatatan Kelahiran.
- b) Pencatatan Kematian.
- c) Pencatatan Perkawinan.
- d) Pencatatan Perceraian.
- e) Pencatatan Pengakuan Anak.
- f) Pencatatan Pengesahan Anak.
- g) Pencatatan Pengangkatan Anak.

## h. Sasaran

Dalam mencapai misi yang telah ditetapkan, perlu ditentukan sasaran yang akan dicapai. Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi pemerintah dalam urusan yang spesifik, terukur dan dalam waktu yang pendek. Didalam penyusunan Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat 2(dua) sasaran sebagai berikut :

1. Meningkatnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

## i. Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di pimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah / Walikota melalui Sekretaris Daerah.

#### 1. Struktur Organisasi.

Dasar pembentukan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut :

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

Peraturan Walikota Malang Nomor : 57 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 tersebut di atas terdiri dari :

##### a) Kepala Dinas ;

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi nya sebagaimana dimaksud di atas, mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.



b) Sekretariat

Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepastakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Sekretariat mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;

b. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan kepastakaan;

c. Pelaksanaan urusan rumah tangga;

d. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;

e. Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;

f. Pelaksanaan pengadaan benda-benda berharga retribusi sesuai dengan kebutuhan;

g. Pelaksanaan distribusi benda-benda berharga retribusi;

h. Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;

i. Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;

j. Pengelolaan anggaran;

k. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;



- l. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- m. Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- n. Pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- o. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- p. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- q. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- r. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah;
- s. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- t. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
- u. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- v. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Sekretariat terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Penyusunan Program ;  
Subbagian Penyusunan Program melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi dan pelaporan. Untuk



melaksanakan tugas pokok tersebut, Subbagian Penyusunan Program

mempunyai fungsi :

a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja(Renja);

b. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);

c. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran(DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

d. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);

e. Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;

f. Penyusunan laporan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM);

g. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

h. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

i. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/ atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;

j. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah;



k. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi

lainnyaterkait layanan publik secara berkala melalui

websitePemerintah Daerah;

l. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok

danfungsi; dan

m. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris

sesuaidengan tugas pokoknya.

2) Sub Bagian Keuangan;

Subbagian Keuangan melaksanakan tugas pokok

pengelolaananggaran dan administrasi keuangan.Untuk

melaksanakan tugas pokok tersebut, Subbagian Keuangan

mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)

danDokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

b. Pelaksanaan penatausahaan keuangan;

c. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban

(SPJ)keuangan;

d. Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran;

e. Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan semesterandan

akhir tahun;

f. Penyusunan administrasi dan pelaksanaan pembayaran

gajipegawai;



g. Penerimaan, pengadministrasian dan penyetoran penerimaan bukan pajak daerah;

h. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas pokoknya.

### 3) Sub Bagian Umum.

Subbagian Umum melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepastiaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Subbagian Umum mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

b. Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;

c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian;

d. Pelaksanaan kehumasan, keprotokolanan dan kepastiaan;

e. Pelaksanaan urusan rumah tangga;

f. Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggara tugas pokok dan fungsi;



g. Pelaksanaan pengadaan benda-benda berharga retribusi  
sesuaidengan kebutuhan;

h. Pelaksanaan distribusi benda-benda berharga retribusi;

i. Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang  
digunakandalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan  
fungsi;

j. Pelaksanaan dan penatausahaan barang milik daerah;

k. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan  
pencatatan sipil;

l. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

m. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok  
danfungsi; dan

n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris  
sesuaidengan pokoknya.

c) Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok  
penyelenggaraanpelayanan Catatan Sipil.Untuk melaksanakan tugas  
pokok sebagaimana dimaksud, bidang Pencatatan Sipil mempunyai  
fungsi :

a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis BidangPencatatan  
Sipil;

b. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan  
penyelenggaraan pencatatan sipil;



- c. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyelenggaraan pencatatan sipil;
- d. Penyiapan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- e. Penyelenggaraan koordinasi pencatatan sipil;
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil;
- g. Penyelenggaraan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi : pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, pencatatan perubahan dan pembatalan akta, penerbitan dokumen Kependudukan hasil pencatatan sipil dan Penatausahaan dokumen pencatatan sipil;
- h. Penerbitan kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian;
- i. Penerbitan surat keterangan lahir mati;
- j. Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran untuk pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak, perubahan nama dan status kewarga negaraan;
- k. Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta perkawinan untuk perubahan nama dan status kewarga negaraan;



- l. Pencatatan dan pemberian tanda bukti pelaporan kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian luar negeri;
- m. Pencatatan dan pemberian surat keterangan belum pernah kawin dan surat keterangan pernah kawin dari Kantor Urusan Agama;
- n. Penyelenggaraan penyampaian laporan kematian ke Balai Harta Peninggalan Surabaya;
- o. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil;
- p. Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil;
- q. Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
- r. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- s. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- t. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- u. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- v. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- w. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :

- 1) Seksi Kelahiran dan Kematian ;

Seksi Kelahiran dan Kematian melaksanakan tugas pokok

elayananakta kelahiran dan kematian.Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai fungsi:

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknisbidang pelayanan akta kelahiran dan kematian;

b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaanprogram di bidang pelayanan akta kelahiran dan kematian;

c. Pelaksanaan pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran dankematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing (OA), yang meliputi :

- 1) Pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas persyaratan;
- 2) Pengendalian dan pengadministrasian berkas pada register aktakelahiran dan kematian;
- 3) Penelitian draf akta kelahiran dan kematian;
- 4) Penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian;

d. Pelaksanaan pencatatan dan pemberian surat keterangan laporankelahiran dan kematian luar negeri;

e. Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran tentangpengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak(adopsi);





f. Pencatatan dan pemberian surat keterangan pelaporan bagikelahiran, kematian luar negeri;

g. Pelaksanaan pengklasifikasian dokumen data akta kelahiran danakta kematian;

h. Pelaksanaan kordinasi tentang pencatatan akta kelahiran dankematian dengan instansi terkait;

i. Pembuatan laporan kematian ke Balai Harta Peninggalan Surabaya;

j. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) danDokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

l. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok danfungsi; dan

o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidangsesuai dengan tugas pokoknya.

2) Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan ;

Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi kependudukan di bidang perkawinan, perceraian dan perubahan. Untuk melaksanakan tugas



pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan mempunyai fungsi:

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan administrasi kependudukan di bidang perkawinan, perceraian dan perubahan;

b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program pengelolaan administrasi kependudukan di bidang perkawinan, perceraian dan perubahan;

c. Pelaksanaan pelayanan penerbitan kutipan akta perkawinan, akta perceraian dan perubahan akta bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing (OA), yang meliputi :

- 1) Pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas persyaratan;
- 2) Pengendalian dan pengadministrasian berkas pada register akta perkawinan, akta perceraian dan register perubahan akta;
- 3) Penelitian draf akta perkawinan, akta perceraian dan perubahan akta;
- 4) Penerbitan kutipan akta perkawinan dan akta perceraian;
- 5) Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta perkawinan tentang perubahan nama dan status kewarganegaraan;

d. Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran tentang perubahan nama dan status kewarganegaraan;



- e. Pelaksanaan pelayanan pembatalan akta;
- f. Pelaksanaan pencatatan dan pemberian tanda bukti pelaporan perkawinan, perceraian dan perubahan;
- g. Pelaksanaan pencatatan dan pemberian surat keterangan laporan perkawinan dan perceraian, kelahiran dan kematian luar negeri;
- h. Pelaksanaan dan pengendalian kegiatan identifikasi dan dokumentasi akta perkawinan, dan perceraian;
- i. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- k. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- l. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- m. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

### 3) Seksi Pengolaan Dokumen Catatan Sipil,

Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil melaksanakan tugas pokok pengelolaan dokumen pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil mempunyai fungsi :



- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknisbidang pengelolaan dokumen pencatatan sipil;
  - b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaanprogram di bidang pengelolaan dokumen pencatatan sipil;
  - c. Pelaksanaan penataan tempat dokumen penyimpanan, pengamanan, perlindungan dokumen akta pencatatan sipil;
  - d. Pelaksanaan penyimpanan, penataan, pemeliharaan dan perawatandokumen pencatatan sipil;
  - e. Pemanfaatan dan pendayagunaan dokumen pencatatan sipil;
  - f. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) danDokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - g. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
  - h. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - i. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
  - j. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok danfungsi; dan
  - k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidangsesuai dengan tugas pokoknya.
- d) Bidang Kependudukan



Bidang Kependudukan melaksanakan tugas pokok pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, sertamobilitas penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Kependudukan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk;
- c. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk;
- d. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk;
- e. Pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data penduduk;
- f. Pendataan, pencatatan dan pendaftaran penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarga negaraan Republik Indonesia;
- g. Pendataan dan identifikasi Orang Asing;
- h. Pendataan dan identifikasi penduduk rentan administrasi kependudukan;
- i. Pendataan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk keluar negeri;



j. Pelaksanaan fasilitasi bimbingan teknis, supervisi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;

k. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

l. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:

1) Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan NIK;

2) Pendaftaran perubahan data penduduk;

3) Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;

4) Pendaftaran warga negara Indonesia tinggal sementara;

5) Pendaftaran pindah datang antar negara;

6) Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;

7) Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;

8) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;

9) Penata usahaan pendaftaran penduduk;

m. Pelaksanaan pendaftaran penduduk Orang Asing (OA);

n. Pemrosesan penerbitan KK, KTP dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;

o. Pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan;

p. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;



- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
- r. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- s. Pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi;
- t. Pelaksanaan pengolahan dan penyajian data transmigrasi dan mobilitas penduduk;
- u. Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk;
- v. Pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis bidang transmigrasi dan mobilitas penduduk;
- w. Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
- x. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- y. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- z. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- aa. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- bb. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- cc. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.



Bidang Kependudukan terdiri dari :

1) Seksi Pendataan dan Dokumentasi :

Seksi Pendataan dan Dokumentasi melaksanakan tugas pokok pengidentifikasian, pendataan dan pendokumentasian data penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Seksi Pendataan dan Dokumentasi mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengidentifikasian, pendataan dan pendokumentasian data penduduk;

b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengidentifikasian, pendataan dan pendokumentasian data penduduk;

c. Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk;

d. Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk di daerah dalam rangka pengambilan kebijakan untuk kepentingan perencanaan program kegiatan kependudukan, pemilihan umum kepala daerah, pemilihan umum Presiden dan legislatif dan menentukan komposisi penduduk menurut jenis kebutuhan antara lain Gakin, pendidikan, kesehatan dan mendukung program tingkat nasional lainnya;

e. Pelaksanaan identifikasi, pendataan dan pendaftaran penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarganegaraan Republik Indonesia;



f. Pelaksanaan identifikasi dan pendataan Orang Asing;

g. Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;

h. Pelaksanaan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri;

i. Pendokumentasian data kependudukan;

j. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

l. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

2) Seksi Pendaftaran Penduduk ;

Seksi Pendaftaran Penduduk melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud , Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk;



b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk;

c. Pelaksanaan pendaftaran penduduk dan melakukan pencocokan dan penelitian dokumen kependudukan;

d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi :

- 1) Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan NIK;
- 2) Pendaftaran perubahan data penduduk;
- 3) Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
- 4) Pendaftaran warga negara Indonesia tinggal sementara;
- 5) Pendaftaran pindah datang antar negara;
- 6) Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
- 7) Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;
- 8) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- 9) Penatausahaan pendaftaran penduduk;

f. Pelaksanaan pendaftaran penduduk Orang Asing (OA);



g. Pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan KK, KTP dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;

h. Pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir formulir kependudukan;

i. Pelaksanaan pengadministrasian pendaftaran penduduk;

j. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

l. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

### 3) Seksi Mobilitas Penduduk.

Seksi Mobilitas Penduduk melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi mobilitas penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Seksi Mobilitas Penduduk mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan administrasi mobilitas penduduk;



- b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan administrasi mobilitas penduduk;
- c. Pelaksanaan identifikasi dan pendataan mobilitas penduduk;
- d. Pelaksanaan pengolahan dan penyajian data mobilitas penduduk;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk;
- f. Pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis mobilitas penduduk;
- g. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- i. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- k. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.
- e) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan melaksanakan tugas pokok pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana

dimaksud, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan mempunyai fungsi :

a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pengelolaan

Informasi Administrasi Kependudukan;

b. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil;

c. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil;

d. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil;

e. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;

f. Pembangunan ruang pusat data dan informasi;

g. Penyediaan perangkat keras, perangkat lunak dan pengembangan jaringan komunikasi data;

h. Penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan;





- i. Pembangunan replikasi data kependudukan dan database kependudukan;
- j. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan database kependudukan;
- k. Perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan;
- l. Pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan;
- m. Pengelolaan data dan informasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- n. Penyelenggaraan pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- o. Penyelenggaraan sosialisasi, advokasi dan konsultasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- p. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
- q. Penyusunan kebijakan teknis penyerasian dan harmonisasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan nonpemerintah;
- r. Pendayagunaan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dan analisis dampak kependudukan untuk kepentingan masyarakat dan perencanaan pembangunan;
- s. Penyusunan statistik, grafik dan laporan data kependudukan dan pencatatan sipil;

- t. Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
- u. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- v. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- w. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- x. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- y. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- z. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari :

- 1) Seksi Pengelolaan Informasi ;
- Seksi Pengelolaan Informasi melaksanakan tugas pokok pengelolaan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pengelolaan Informasi mempunyai fungsi :
- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan data dan informasi kependudukan





dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem

informasi administrasi kependudukan;

b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan data dan

informasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan

menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan;

c. Pelaksanaan sistem informasi kependudukan dan pencatatan sipil;

d. Pelaksanaan penataan dan pengembangan jaringan komunikasi data sistem informasi administrasi kependudukan;

e. Pengendalian operator sistem informasi administrasi kependudukan;

f. Pengolahan data hasil pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;

g. Pelaksanaan pemeliharaan, pengamanan dan pengawas database kependudukan serta perlindungan data pribadi penduduk;

h. Pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan dan pencatatan sipil secara sistemik;

i. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);



- k. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - l. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
  - m. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
  - n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.
- 2) Seksi Penyuluhan dan Pengaduan ;
- Seksi Penyuluhan dan Pengaduan melaksanakan tugas pokok pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai fungsi :
- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil;
  - d. Penyelenggaraan advokasi dan konsultasi kependudukan dan pencatatan sipil;
  - e. Penanganan dan pemrosesan penyelesaian pengaduan masyarakat;



f. Penyajian dan pelayanan informasi, kependudukan dan pencatatan sipil;

g. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

i. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

k. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

3) Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan melaksanakan tugas pokok pelaksanaan monitoring, evaluasi dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi

Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang monitoring, evaluasi dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;



- b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelaksanaan monitoring, evaluasi dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan penyiapan bahan koordinasi teknis dengan perangkat daerah/ instansi lain terkait pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara periodik;
- e. Pelaksanaan penyusunan statistik, grafik dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil dalam skala mikro dan makro secara berjenjang;
- f. Pelaksanaan analisis dan kajian data kependudukan dan pencatatan sipil untuk kepentingan masyarakat dan perencanaan pembangunan;
- g. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- i. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);



k. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

f) UPT;

g) Kelompok Jabatan Fungsional.

#### j. Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di dukung dengan sarana dan prasarana antara lain :

Tabel 4.4

#### DAFTAR INVENTARIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

No	Nama	Jumlah (unit)
	Mobil Dinas	3
	Sepeda Motor	7
	Komputer	71
	Printer	52
	Monitor Display	15
	Komputer	6



	Notebook	
	Pemotong kertas	14
	Laminating	10
	Server	13
0	Rak arsip	24
1	Filling kabinet	11
2	Telepon induk dan fax	1

#### k. Kondisi Sumber Daya

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang didukung oleh 68 (enam puluh delapan) Pegawai (SDM) dengan berdasarkan pendidikan formal dan diklat yang diikuti sebagaimana pada tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**

#### **JUMLAH PNS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENURUT PENDIDIKAN FORMAL**

NO	Pendidikan Formal	Jumlah	Keterangan
1	Strata 2 (S2)	11	
2	Strata 1 (S1)	22	
3	Diploma 4	-	



4	Diploma 3 (Sarjana Muda)	3	
5	SLTA (sederajat)	30	
6	SLTP (sederajat)	1	
7	SD (sederajat)	1	
	JUMLAH	68	

## B. Data Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menggambarkan bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan kependudukan, dapat dilihat dari *input*, proses, *output*, dan *impact* :

### 1. Input Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

#### a. Sumber Daya Manusia

##### 1) Kecukupan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan bersama.

Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki peran yang sangat penting bagi berjalannya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti yang di ungkapkan ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang insyaallah sudah lumayan banyak ya mas, kalau masih kurang nanti siapa yang membantu pelayanan. Ya mas bisa lihat sendiri pegawai disini sudah melakukan bagiannya masing-masing,



“tidak ada yang nganggur.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“kalau menurut saya Sumber daya manusia dilihat dari jumlah pegawainya masih kurang ya mas. soalnya setiap hari itu masyarakat yang datang mengurus semakin banyak dan pegawainya untuk untuk menginput data itu juga masih tetap jumlahnya sampai proses pengerjaannya itu di lembur.” (wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib di ruang tunggu pelayanan)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas mengenai kecukupan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Masih kurangnya tenaga manusia sehingga dalam proses pengerjaannya sampai memerlukan waktu diluar jam kerja atau biasa disebut lembur.

## 2) Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia merupakan suatu kompetensi atau keahlian pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menjalankan pelayanan. semakin baik tingkat kompetensi sumber daya manusia di organisasi semakin baik pula dalam memberikan pelayanan. sebagai mana yang diungkapkan oleh ibu Dra.

Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

“pegawai disini kompetensinya bagus mas. karena setiap tahunnya dinas selalu mengirimkan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam pengoperasian sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang diadakan oleh pemerintah pusat dan daerah. (wawancara pada 10 April 2017, pukul 11 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :



“kompetensi pegawai disini sudah bagus kok mas. soalnya setiap tahunnya staff nya itu diikutkan pendidikan dan pelatihan yang diadakan pemerintah pusat dan daerah. saya dulu dikirim buat petihan pengolahan data KTP-EL mas. dan setiap tahun kira-kira 3-5 orang yang dikirim pendidikan dan pelatihan selama 3 hari.” (wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib diruang tunggu pelayanan)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai kompetensi sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah bagus. Dikarenakan setiap tahunnya pegawai yang ada pada dinas tersebut diikutkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya.

#### **b. Perlengkapan (alat)**

Perlengkapan (alat) adalah suatu alat yang digunakan pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Seperti yang diungkapkan ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“mas bisa lihat sendiri bagaimana perlengkapan disini, pegawainya sudah menggunakan alatnya masing-masing. Dibagian percetakan akta ini contohnya staff saya sudah memegang mesin cetaknya sendiri. Jadi menurut saya sudah lengkap bahkan kelebihan sampai ada alat yang ngganggu.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib diruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“Perlengkapan (alat) yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan di kantor sini saya rasa sudah bagus ya mas. sudah sesuai dengan keperuntukannya dan speknya sudah cukup untuk dipergunakan pelayanan.” (wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib diruang tunggu pelayanan)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara tersebut, bahwa perlengkapan atau alat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah lengkap dan memenuhi syarat untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil wawancara ini juga didukung dengan data yang akurat sesuai dengan tabel 4.4 tentang daftar inventaris Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang tahun 2015. Dimana tabel tersebut menjelaskan perlengkapan atau alat yang yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan adanya perlengkapan atau alat yang tersedia dengan lengkap pegawai dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat lebih baik.

**c. Regulasi**

Regulasi adalah peraturan yang dipergunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“kalau menurut saya sendiri ya mas, regulasinya cukup banyak mas yang di pergunakan dalam pelayanan kantor disini mulai dari pemerintah pusat sampai daerah dan juga peraturan walikota. Yang saya tau hanya undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan undang-undang 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, lebih jelasnya bisa di lihat pada website.”  
(wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Ir. Heri Wahyudi selaku Kabid Pengelolaan Informasi Adminduk :

“Regulasi yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang itu banyak sekali mas, mulai dari





undang-undang, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan daerah, sampai peraturan walikota” (wawancara pada 10 April 2017, pukul 12.00 wib di ruang Kabid Pengelolaan Informasi)

Menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“Regulasi yang ada di kantor sini itu banyak mas. kalau yang dasar mulai dari undang-undang pelayanan nomor 25 tahun 2009, undang-undang administrasi kependudukan 24 tahun 2013. Untuk isinya sendiri saya tau dan paham soalnya diwajibkan buat mengerti mas untuk memahami pelayanan sendiri yang diberikan kepada masyarakat.” (wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib di ruang tunggu pelayanan)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara bahwa regulasi yang di terapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki fungsi yang sangat penting untuk melakukan tugasnya dalam melakukan pelayanan agar tidak keluar dari aturan yang telah ditentukan.

Regulasi mulai dari Undang-undang serta peraturan-peraturan dari pemerintah pusat sampai dengan daerah dan peraturan walikota demi terselenggaranya pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan aturan.

## **2. Proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **a. Persyaratan Pelayanan**

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

#### **1) Pengurusan Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat nama-nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala



keluarga yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan di tanda tangani oleh kepala keluarga. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

- a. Mengisi formulir F1-01 yang ditanda tangani Kepala Keluarga dan diketahui RT, RW, serta Lurah.
- b. Fotocopy surat nikah/ kutipan akta perkawinan/ akta kelahiran/ surat kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
- c. Surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, atau
- d. Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI)

## 2) Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP-El)

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas yang dimiliki seseorang yang bertempat tinggal di suatu daerah kabupaten/kota dan telah berusia 17 tahun serta menjadi tanggung jawab individu dan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

- a. Mengisi formulir permohonan KTP (f1.21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun.
- b. Bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan surat nikah / akta perkawinan.
- c. Fotocopy KK terbitan Dinas.



- d. Pas foto berwarna ukuran 4x6 dengan ketentuan background merah untuk tahun kelahiran ganjil dan background biru untuk genap;
- e. Surat pindah dalam (dalam wilayah NKRI)

### 3) Pengurusan Akta Kelahiran

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

Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

- a. Form F-2.01 yang ditanda tangani pelapor dan 2 orang saksi kelahiran dan diketahui kelurahan.
- b. Surat kelahiran dokter/ bidan ASLI (ttd+stempel) atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran ditanda tangani oleh pelapor dan 2 orang saksi yang melihat atau mengetahui penandatanganan SPTJM.
- c. Surat pernyataan belum pernah membuat Akta (untuk umur 1 tahun keatas).
- d. FC KTP-EI dan KK pelapor yang masih berlaku (bagi pelapor yang berdomisili diluar Kota Malang, pelapor adalah Kepala keluarga/ orang tua kandung/ kakek nenek/ keluarga dalam 1 KK yang sudah memiliki KTP-EI).
- e. FC KTP-EI dan KK ayah+ibu (bagi ayah+ibu yang berdomisili diluar Kota Malang).



- f. FC KTP-EI 2 orang saksi (bagi saksi yang berdomisili diluar Kota Malang, saksi dalam F-2.01 diperbolehkan merujuk pada saksi dalam SPTJM).
- g. FC Surat Nikah/ Akta perkawinan/ Akta Cerai orang tua (harus dilegalisir) atau surat pernyataan anak seorang ibu \*materai 6000.
- h. Konsistensi data dan status pada KK, KTP-EI dan buku nikah/ akta perkawinan orang tua.

#### 4) Pengurusan Akta Kematian

Akta Kematian adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pembuktian kematian seseorang yang di pergunakan oleh keluarga yang ditinggalkan untuk memperoleh haknya. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

- a. Mengisi form F2.28 yang ditanda tangani pelapor.
- b. Mengisi form F2.29 yang ditanda tangani pelapor, 2 orang saksi kematian dan diketahui kelurahan.
- c. Surat keterangan kematian asli dari paramedis atau surat pernyataan meninggal dirumah yang ditanda tangani oleh pelapor.
- d. KTP-EI asli dan KK asli almarhum dan KTP-EI asli istri/ suami almarhum.
- e. FC KTP-EI 2 orang saksi.
- f. FC KTP-EI dan KK pelapor.
- g. Akta kelahiran almarhum/ surat nikah orang tua almarhum.
- h. FC surat nikah/ akta perkawinan almarhum.
- i. Apabila tidak dapat memenuhi persyaratan poin (h) dilengkapi dengan surat pernyataan anak seorang ibu yang ditanda tangani oleh pelapor.

j. Pelapor adalah ahli waris yang dibuktikan dengan akta kelahiran/buku nikah, apabila tidak ada bisa dilaporkan oleh penduduk yang terdaftar dalam 1 KK atau dalam 1 alamat yang sama dengan almarhum.

k. Apabila poin 10 tidak terpenuhi, pelaporan kematian oleh ketua RT/RW dengan dilengkapi surat pernyataan, TTD dan stempel RT/RW.

Sumber : Brosur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang diberikan oleh bapak Ir. Heri Wahyudi, MMA.

Sedangkan menurut ibu Kurniawati selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“mengenai persyaratan yang digunakan untuk mengurus itu saya sudah paham semua kok mas. soalnya untuk persyaratannya sendiri itu gampang dan dulu pada waktu sosialisasi juga sudah di bagikan brosur dalam pengurusannya.” (wawancara pada 26 April 2017, pukul 09.00 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Menurut ibu Titin selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“untuk persyaratan saya kira sudah jelas ya mas untuk mendapatkan pelayanan. misal buat KTP-EI yang simpel cuma mengisi form nanti di tanda tanganin sama RT, RW, lurah sama foto aja kok mas.” (wawancara pada 28 April 2017, pukul 13.30 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat sudah memahami dan mengerti. Masyarakat mengetahui persyaratan dari mengikuti sosialisasi dan pembagian brosur yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**b. Prosedur Pelayanan**





Prosedur pelayanan merupakan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan di Kota Malang. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ibu Dra. Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

1. Masyarakat/ pengguna jasa menyiapkan semua persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen.
2. Masyarakat mengisi form yang disediakan oleh DISPENDUK sesuai dengan dokumen apa yang akan diurus.
3. Menuju ke bagian verifikasi untuk di cek persyaratan oleh petugas.
4. Mengambil nomor antrian yang telah disediakan sesuai dengan dokumen apa yang sedang di urus.
5. Menuju tempat bagian penyerahan dokumen.

(wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut ibu Kurniawati selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“prosedurnya kalau mengurus disini itu kita mesti ambil formnya dulu mas. Setelah itu kita isi dan siapkan berkas yang akan kita perlukan. Kemudian kita menuju kebagian verifikasi yang pertama buat pemeriksaan kelengkapan berkas mas. Kalau berkasnya masih kurang kita di suruh melengkapi dulu tapi kalau lengkap bisa langsung ambil nomor antrian dan menuju ke loket sesuai kepengurusannya. Nanti kalau sudah kita disitu hanya memberikan berkas dan dikasih tahu tanggal jadinya mas.” (wawancara pada 26 April 2017, pukul 09.00 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kota Malang kepada masyarakat sudah bagus dan jelas serta masyarakat sudah memahami prosedur pengurusan.

### c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan setelah berkas diberikan. Waktu pelayanan dapat memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan diantaranya seperti Kartu Keluarga, KTP-El, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Waktu pelayanan diperlukan dalam setiap dokumen memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Dra. Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

“waktu yang diperlukan dalam penyelesaian dokumen seperti kartu keluarga, KTP-El, Akta kelahiran, Akta kematian, dll itu membutuhkan waktu yang berbeda-beda mas. Semua berkas itu rata-rata 5 hari sudah selesai mas. Tapi di Dispenduk capil Kota Malang ada yang namanya PAHE (Paket Hemat) dimana pengurusan dokumen kependudukan bisa diurus langsung lebih dari satu dokumen. Misalnya KK-KTP, KK-Akta Kelahiran-KTP yang mungkin bisa menghemat waktu. Lebih jelasnya semua itu sudah ada di SOP yang ada dibagian umum mas.”(wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“Untuk waktu pelayanan yang diperlukan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan disini rata-rata 3-5 hari. Tapi kalau terkadang belum jadi itu ada penumpukan berkas mas. Untuk pelayanan pasti tetap diusahakan semaksimal mungkin mas untuk menyelesaikannya.”(wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib di ruang tunggu pelayanan)



Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas mengenai waktu pelayanan yang diperlukan dalam proses penerbitan setiap dokumen berbeda-beda. Apabila terjadi keterlambatan untuk mencetak dokumen itu disebabkan penumpukan berkas yang masuk. Namun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki program PAHE dimana pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan sekali banyak dan lebih mempersingkat waktu. Apabila hanya melakukan pengurusan satu dokumen kependudukan, misalnya Kartu Keluarga memerlukan waktu pelayanan 1-5 hari, Akta Kelahiran memerlukan waktu Penyelesaian 1-5 hari, Akta kematian memerlukan waktu 1-5 hari dan KTP-El memerlukan waktu 1-5 hari juga. Namun dengan adanya program PAHE pengurusan dokumen kependudukan Kartu Keluarga+KTP memerlukan waktu 1-5 hari, Akta lahir+Kartu Keluarga memerlukan waktu 1-5 hari, Akta lahir+KTP memerlukan waktu 1-5 hari, Akta lahir+Kartu Keluarga+KTP memerlukan waktu 1-10 hari, Akta Kematian+KK+KTP memerlukan waktu 1-10 hari.

#### **d. Sosialisasi**

Sosialisasi merupakan suatu cara untuk berinteraksi dengan masyarakat untuk memberitahukan sesuatu hal yang dianggap penting dan perlu masyarakat mengetahuinya. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Dra. Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk:

“Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang itu sudah dilakukan, mas, sosialisasinya dilakukan dengan menghadirkan setiap kepala

kecamatan yang nantinya dihimbau untuk memberitahukan kepada seluruh masyarakatnya”(wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“sosialisasi kita sudah kepada masyarakat langsung mas. Jadi kita setiap hari sabtu datang di setiap kelurahan untuk memberikan sosialisasi mengenai cara mengurus surat kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang Kasi)

Selain itu menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“untuk akhir tahun 2016 dulu sudah pernah ada mas sosialisasi di setiap kelurahan. Tapi hanya sekali saja di setiap kelurahan. Tahun ini hanya memberikan sosialisasi di kantor dengan menempel pengumuman aja mas bisanya.” (wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib di ruang tunggu pelayanan)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara mengenai sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah terjadi peningkatan. Sosialisasi yang dilakukan pada mulanya cukup di tingkat kecamatan saja, diakhir tahun 2016 sosialisasi yang di berikan langsung kepada masyarat dengan bantuan pihak kelurahan mengumpulkan warganya di kelurahan untuk mendapatkan sosialisasi mengenai cara mengurus dokumen kependudukan serta pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat. Namun sosialisasi yang diberikan disetiap kelurahan hanya dilakukan sekali dan sekarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang hanya bisa memberikan sosialisasi lewat pengumuman yang ditempel pada kantor.

### 3. Output Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

#### a. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah waktu yang diperlukan dan telah ditetapkan untuk menyelesaikan suatu dokumen. Hal ini didukung oleh kemampuan sumber daya manusia dan perlengkapan yang memadai dalam prosesnya. Kecepatan pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga, KTP-El, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Kurniawati selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan:

“ini saya mengurus KTP-El sudah lama mas, tapi sampai sekarang saya belum menerima KTP nya. Dulu setelah di foto kata pegawainya 5 hari lagi jadi. Setelah sudah 5 hari saya kesini lagi dibilangin kalau kertas buat KTP nya habis. Jadi saya Cuma dikasih surat pengganti KTP aja mas.”(wawancara pada 26 April 2017, pukul 09.00 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil )

Sedangkan menurut ibu Titin selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“menurut saya lumayan lama mas, saya mengurus Akta Kelahiran itu kira-kira udah 10 hari ini mas dan baru jadi hari ini. Padahal kemarin pas ngurus dibilangin 5 hari sudah jadi, tapi setelah saya kembali 5 hari cuma dikasih tahu pegawainya belum jadi aktanya mungkin besok gitu. Setelah besoknya kesini lagi belum jadi juga jadi akhirnya saya ambil rada lama mas dan baru jadi hari ini.” (wawancara pada 28 April 2017, pukul 13.30 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil )

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih belum cepat. Seperti percetakan KTP-El dan akta kelahiran yang seharusnya dokumen dapat diselesaikan dalam waktu 1-5



hari namun belum dapat terselesaikan dengan tepat waktu dikarenakan habisnya blangko KTP-El atau mungkin masalah teknis yang mungkin terjadi. Kecepatan yang diberikan belum memberikan pelayanan yang secara maksimal sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

#### **b. Keadilan Mendapat Pelayanan**

Keadilan yang merata bagi penerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus dilakukakn secara adil, tidak membeda-bedakan kedudukan masyarakat, serta status jabatan. Semua masyarakat berhak mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Titin selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan:

“disini memberikan pelayanan sangat adil kok mas. Soalnya disini kalau mau mengurus gitu ada nomor antrian jadi tidak bisa langsung kumpulin berkas gitu. Terus di kantor sini itu semisal kita bertanya juga langsung di jelaskan mas. Pokoknya disini itu ngga melihat baju yang dipakai atau siapa yang mengurus tetap dilayani sama mas.” (wawancara pada 28 April 2017, pukul 13.30 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil )

Sedangkan menurut bapak Ir. Heri Wahyudi selaku Kabid Pengelolaan Informasi Adminduk :

“ya mas bisa lihat sendiri di bagian pelayanan memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan status orang. Bahkan kalau ada yang bertanya juga langsung ditanggapi dengan baik sama petugasnya.” (wawancara pada 10 April 2017, pukul 12.00 wib di ruang Kabid Pengelolaan Informasi)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah adil dan merata tanpa melihat status





seseorang. Selain itu memberikan pelayanan dengan ramah apabila ada masyarakat yang ingin menanyakan sesuatu hal kepada petugas pemberi pelayanan.

**c. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Dalam pelayanan administrasi kependudukan hal paling penting adalah kepastian jadwal pelayanan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan tepat waktu. Hal ini diungkapkan oleh ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“disini mulai pelayanan itu dari jam 08.00 sampai jam 13.30 WIB untuk pelayanan hari senin-kamis. Jam 08.00 sampai jam 11.00 WIB untuk hari jumat. Meski jam 11.00 kita udah ngga menerima pelayanan tapi kalau ada yang datang sebisanya tetep dilayani kok mas. Soalnya kasihan kesini sudah jauh-jauh masak ngga di layanin.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut ibu Titin selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“dikantor sini pelayanan dibuka jam 08.00 mas dan pegawainya sudah banyak yang datang. Saya dulu waktu ngurus akta anak saya datang pagi biar ngga terlalu antri banyak.” (wawancara pada 28 April 2017, pukul 13.30 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Dari hasil wawancara diatas mengenai kepastian jadwal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dimulai dari jam 08.00 di kantor sudah banyak pegawai yang siap memberikan pelayanan hingga jam 13.30 siang. Selain itu pegawainya memberikan pelayanan lebih setiap hari jumat yang seharusnya selesai waktu pelayanan jam 11.00 namun

setelah tersebut masih menerima masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

**4. Impact Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**a. Manfaat E-KTP bagi Masyarakat**

KTP merupakan salah satu identitas seseorang yang harus dimiliki ketika seseorang sudah berusia 17 tahun. KTP merupakan identitas yang sangat penting dan dapat digunakan berbagai hal. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Dra. Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

“manfaatnya banyak sekali mas. Manfaatnya tidak bisa memalsukan identitas soalnya didalam sudah ada chip yang tertanam mas, tidak bisa asal pindah alamat tempat tinggal dari kota ke kota lain sebelum melakukan pengurusan di DISPENDUK, mempermudah apabila terjadi kecelakaan meninggal dan tidak membawa identitas gitu bisa di scan sidik jarinya langsung keluar identitas korbannya dan masih banyak lagi mas manfaatnya KTP-EI / E-KTP.” (wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut ibu Kurniawati selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“manfaat E-KTP saya kok belum tau ya mas. soalnya saya punya KTP cuma dipake pas nyoblos aja. Sama buat ngurus-ngurus keperluan di bank gitu. Hampir sama kaya KTP biasa mas menurut saya.”(wawancara pada 26 April 2017, pukul 09.00 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Menurut ibu Titin selaku masyarakat pengguna jasa pelayanan :

“Manfaat E-KTP sendiri saya belum paham mas. menurut saya kegunaannya masih sama kaya KTP biasa kok. Cuma yang bedain ada chip nya gitu katanya orang-orang. Tapi saya sendiri belum tau kegunaannya secara maksimal mas, hanya sekedar punya saja buat kalau ada keperluan.” (wawancara pada 28 April 2017, pukul 13.30 wib di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)





Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai manfaat KTP-El bagi masyarakat. Dengan beralihnya KTP biasa ke KTP-El bisa mempermudah pemerintah untuk mengetahui identitas penduduknya dikarenakan tidak dapat dipalsukan dan setiap orang hanya bisa memiliki KTP-El dengan NIK satu dan tidak dapat memiliki lebih. Namun masyarakat belum mengetahui kegunaan E-KTP secara maksimal. menurut masyarakat sama saja kegunaannya dengan KTP biasa dan digunakan apabila seperlunya saja.

**5. Faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan**

**a. Faktor Pendukung**

Upaya untuk meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka harus tanggap dalam menyikapi keluhan masyarakat dan inovatif dalam hal memberikan pelayanan. Faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menurut ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian:

“faktor pendukungnya itu mulai dari komitmen atasan dan bawahan harus sama agar tidak terjadinya benturan yang mengakibatkan pelayanan jadi tidak maksimal. Kerja sama antar pegawai itu harus ditingkatkan. Kedisiplinan pegawai itu juga termasuk mas, karena kalau hanya komitmen yang diterapkan tanpa di imbangi dengan disiplin pegawai nanti akan mempengaruhi kinerja. Dan yang terakhir sarana prasarana harus memadai dan mendukung buat pelayanan.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang Kasi)

Selain itu faktor pendukung menurut ibu Dra. Trini Pujiastutik

selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

“faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja pelayanan itu meliputi kerja sama antar bidang karena satu dokumen itu saling keterkaitan dengan dokumen yang lain. Ketelitian dalam melakukan pengentrian data. Harus memiliki komitmen tinggi dalam pencapaian target kinerja yang paling penting.” (wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang Kasi)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“Faktor pendukungnya menurut saya hanya perlu kerja sama antar pegawai ya mas. soalnya kalau ngga saling bantu berkas yang masuk itu tambah menumpuk dan staff seperti saya begini kualahan.”(wawancara pada 2 Juni 2017, pukul 13.00 wib diruang tunggu pelayanan)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai faktor pendukung mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Malang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sangat banyak. Dimulai dari komitenean atasan sampai bawahan harus sama agar tidak adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan, dipilin pegawai dalam masuk kerja dan melakukan tugasnya, sarana dan prasaranan yang mendukung demi berjalannya pelayanan, ketelitian dalam pengentrian data pemohon. Serta kerja sama antar pegawai dalam menyelesaikan berkas dokumen kependudukan yang masuk.

**b. Faktor Penghambat**

Dalam upaya peningkatan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain ada faktor pendukung juga adapula faktor





penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan yang didalamnya terdapat dokumen kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga, KTP-El, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh ibu Windra Novisari, S.Sos, MAP selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“faktor penghambatnya itu mulai dari SDM disini itu usianya sudah tua dan terkadang masih susah dalam melakukan tugasnya yang berhubungan dengan komputer jadi terkadang pegawai yang muda-muda disuruh membantu tugasnya dan juga kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.” (wawancara pada 13 April 2017, pukul 10.00 wib di ruang pelayanan)

Selain itu faktor penghambat menurut ibu Dra. Trini Pujiastutik selaku Kasi Pendaftaran Penduduk :

“faktor penghambatnya yang sering terjadi itu trobel jaringan. Kan mas tau sendiri kalau semua dokumen kependudukan sekarang dikerjakan dengan jaringan internet yang terhubung seluruh Indonesia. Jadi kalau trobel tidak bisa melakukan pelayanan. terus mobil keliling yang belum ada mas. Serta kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan masih kurang.”(wawancara pada 10 April 2017, pukul 11.00 wib di ruang pelayanan)

Sedangkan menurut bapak Dhika Wandrianto selaku staff pelayanan kependudukan :

“Faktor penghambatnya yaitu SDM buat tenaga ahlinya masih kurang ya mas, soalnya setiap hari dokumen yang masuk itu semakin banyak. Tapi yang masih menjadi kendala ya blangko E-KTP mas. sampai sekarang dari pemerintah pusat belum ada tindak lanjut. Dan sering terjadinya keluhan masyarakat dikarenakan lamanya kiriman blangko mas.”

Dari hasil wawancara diatas mengenai faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan juga banyak yang sehingga



mengakibatkan masih belum bisa mencapai kinerja yang maksimal.

Dimulai dari SDM yang ada namun sudah berusia lanjut, SDM tenaga ahli masih kurang, terjadinya trobel dengan jaringan sehingga mengganggu proses pelayanan, terlambatnya kiriman blangko E-KTP yang menyebabkan keluhan masyarakat, belum disediakannya mobil keliling yang bisa membantu pelayanan dengan jemput bola serta kesadaran masyarakat yang masih minim akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan.

### **C. Analisis Data**

#### **Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**

##### **1. Input Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

###### **a. Sumber Daya Manusia**

###### **1) Kecukupan Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan bersama.

Kecukupan sumber daya manusia menentukan kinerja suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal. dengan adanya kecukupan sumber daya manusia, pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan tidak memerlukan waktu yang lama. Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebanyak 68 orang yang didukung dengan tabel 4.5 tentang jumlah PNS yang ada

dirasa masih kurang untuk memberikan pelayanan yang mengakibatkan penumpukan berkas dan keterlambatan percetakan.

Kecukupan sumber daya manusia dalam proses pelayanan sangat diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan masyarakat dengan tepat

waktu. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Mahmudi (2015:14) “pengukuran kinerja merupakan sarana pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya bertindak, perubahan perilaku, sikap, skill atau pengetahuan untuk mencapai hasil terbaik.” Maka diperlukannya

kecukupan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan dari hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai kecukupan sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Malang masih kurang dikarenakan masih sering terjadi penumpukan berkas dan keterlambatan dalam pencetakan. Hal tersebut dibuktikan pula dengan hasil wawancara dengan salah satu staff pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**2) Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengikut sertakan pendidikan dan pelatihan agar bertambahnya pengetahuan dalam bidang tertentu. Menurut Moeheriono, (2009:61)

pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan



barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam bidang kependudukan. Kegiatan pendidikan dan pelatihan tersebut berguna untuk meningkatkan kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melakukan pelayanan.

Pernyataan itu didukung dengan adanya hasil wawancara dengan salah satu staff pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai pengolahan data KTP-EL. Dari analisis diatas mengenai kompetensi sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota malang sudah baik.

**b. Perlengkapan (alat)**

Perlengkapan (alat) adalah suatu alat yang digunakan pegawai untuk melakukan sesuatu pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dapat dilihat pada tabel 4.4 tentang daftar inventaris atau disebut juga perlengkapan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang sudah lengkap. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang pegawai yang memberikan pendapat mengenai perlengkapan yang ada sudah cukup lengkap dan sesuai dengan kapasitas kegunaannya. Di tambah lagi dalam pelaksanaannya pegawai sudah dapat menggunakan perlengkapannya sendiri.





Perengkapan memiliki tujuan utama dalam mendukung terlaksananya pelayanan. Tujuan utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melengkapi perlengkapan yang dibutuhkan pegawai adalah :

1. Untuk mempermudah dalam proses pekerjaan.
2. Untuk mempercepat pelaksanaan pekerjaan pelayanan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan mengenai perlengkapan (alat) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki manfaat yang sangat besar dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Serta perlengkapan (alat) yang telah ada sudah baik dan cukup dalam menunjang pelayanan.

**c. Regulasi**

Regulasi adalah aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, serta pemerintah kab/kota untuk mengatur pelayanan yang akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Semakin banyaknya regulasi maka pelayanan yang diberikan semakin bagus. Serta pelayanan yang bagus akan berdampak pada kinerja yang bagus pula.

Dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat memberikan penjelasan mengenai regulasi yang diterapkan pada dinas tersebut dan sudah memahami. Selain itu regulasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat pada sub bab gambaran umum. Dari analisis diatas dapat disimpulkan mengenai regulasi yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam mendukung terselenggaranya pelayanan sudah cukup lengkap karena regulasinya jelas mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah kota mengatur dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**2. Proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**a. Persyaratan Pelayanan**

Merupakan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang diberikan oleh instansi terkait untuk menerbitkan dokumen kependudukan. Persyaratan pelayanan harus lengkap dan tidak boleh dikurangi. Persyaratan pelayanan juga harus diberitahukan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Hardiyansyah (2011:28) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah kejelasan, artinya persyaratan





teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan persyaratan pelayanan, masyarakat merasa sudah jelas dan mengerti persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan pelayanan.

persyaratan pelayanan yang diberikan dalam pengurusan pelayanan berbeda sesuai dengan pelayanan yang butuhkan masyarakat. Didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna pelayanan mengenai persyaratan pelayanan berpendapat bahwa persyaratan yang diberikan sudah jelas dan dapat dimengerti persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan. Dapat disimpulkan mengenai persyaratan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sesuai dengan aturan dan jelas.

#### **b. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan urutan atau tahap dalam pelayanan dimana urutannya dalam mengurus suatu dokumen. Prosedur pelayanan harus dilalui dengan berurutan dan tidak dapat secara acak. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus



memenuhi beberapa prinsip, salah satunya kesederhanaan yang mengandung arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengenai prinsip kesederhanaan sudah dilakukan. Prosedur pelayanan hanya melewati 4 (empat) langkah yaitu :

1. Mengisi form permohonan yang disediakan Dispenduk
2. Pengecekan kelengkapan berkas
3. Verivikasi data pemohon
4. Mengambil diloket

Namun data dilapangan menunjukkan prosedur yang dilakukan terdiri dari beberapa tahap yakni yang pertama mengambil form yang telah disediakan, kedua mendatangi RT/RW dan kelurahan untuk mendapatkan surat keterangan, ketiga kembali ke dispenduk untuk verivikasi pengecekan berkas. Apabila berkas belum lengkap dihimbau untuk melengkapi dan yang sudah lengkap langsung menuju tahap selanjutnya.

Keempat mengambil nomor antrian. Kelima verivikasi data pemohon sesuai dengan berkas yang diajukan, keenam berkas diproses dan diberitahukan tanggal pengambilan. Melihat dari tahapan yang dilakukan dilapangan sangat banyak namun masyarakat menilai prosedur yang diberlakukan sudah cukup sederhana dan didukung dari hasil wawancara mengenai prosedur yang diberlakukan pada Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan demikian dapat disimpulkan mengenai prosedur pelayanan yang diberlakukan sudah baik.

### c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat menyelesaikan dokumen yang telah ditentukan waktunya. Waktu pelayanan diharapkan bisa cepat dan pasti karena didalam pelayanan publik harus ada kepastian dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan. Selama ini waktu pelayanan tidak pernah memiliki kepastian sehingga pelayanan dapat ditunda-tunda. Hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Waktu dalam menyelesaikan pelayanan berbeda-beda.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa prinsip pelayanan salah satunya yaitu kepastian waktu. Maksudnya ialah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk mempersingkat waktu pelayanan menerapkan inovasi pelayanan dengan dapat mengurus beberapa dokumen secara bersamaan. Hal ini dapat disimpulkan mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah baik.

### d. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan untuk menyebarluaskan informasi yang bertujuan untuk memberikan wawasan terhadap pengurusan dokumen kependudukan. Sebagaimana telah dijelaskan pada daftar kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat 21 kegiatan yang salah satunya yaitu sosialisasi. Sosialisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta kegunaan dokumen kependudukan. Selain itu, sosialisasi merupakan salah satu proses yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Memberikan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat merupakan salah satu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kependudukan. Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diantaranya mendatangi setiap kelurahan untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan seputar pelayanan kependudukan agar masyarakat sadar untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga membagikan brosur atau pamflet kepada masyarakat yang berisi persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan. Akan tetapi sosialisasi tersebut belum bisa berjalan secara optimal dikarenakan masyarakat terkadang tidak hadir dalam sosialisasi



tersebut dan sosialisasi yang dilakukan pada saat ini hanya sebatas menempelkan kertas pengumuman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**3. Output Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**a. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselsaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan tanpa adanya kemunduran waktu penyelesaian dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), KTP-EL, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan salah satunya mengenai kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Jadi pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus tepat waktu dan sesuai dengan peraturan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan masih belum cepat. Didukung dengan adanya hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna pelayanan yang merasa pelayanan yang diberikan masih lama. Dapat disimpulkan mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih belum cepat.

**b. Keadilan Mendapat Pelayanan**



Keadilan mendapat pelayanan memiliki artian tidak membedakan dan melihat seseorang dari statusnya untuk mendapatkan pelayanan. Sebagaimana sudah dijelaskan pada BAB II mengenai strandart pelayanan yang didalamnya terdapat asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 salah satunya kesamaan hak, maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Jadi, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus memberikan keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan merata dan secara adil tidak membedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan dalam pelayanan yang sama. Dari hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berpendapat bahwa keadilan yang diberikan sudah adil dan sama rata. Dapat disimpulkan mengenai keadilan mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah baik dalam memberikan pelayanannya.

### **c. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Kepastian jadwal pelayanan merupakan kepastian waktu untuk memulai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan atas kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Dalam pelayanan publik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah melaksanakan tugasnya dengan memulai pelayanannya pada pukul 08.00-13.30 wib.

Didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna pelayanan mengaku bahwa kepastian jadwal pelayanan yang diberikan sudah baik. Selain ada pula tambahan pelayanan yang dilakukan pada hari jumat yang seharusnya selesai pada pukul 11.00 namun pegawai masih bisa menerima layanan kepada masyarakat yang sudah terlanjur datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai kepastian jadwal pelayanan sudah baik.

#### **4. Impact Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

##### **a. Manfaat E-KTP bagi Masyarakat**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas seseorang dalam bertempat tinggal pada suatu daerah tertentu. KTP hanya dimiliki oleh seseorang yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah. Dengan berkembangnya teknologi, KTP biasa sekarang berubah dengan KTP berbasis Elektronik atau disebut juga KTP-EL.

KTP-EL memiliki manfaat yang sangat banyak bagi masyarakat yang di jelaskan pada Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan

secara nasional. Pada pasal 10 A telah dijelaskan manfaat yang diperoleh bagi masyarakat dalam memiliki KTP-EL salah satunya untuk bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan dan swasta sampai dengan asuransi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat memberikan penjelasan mengenai manfaat KTP-EL bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Namun disisi lain masyarakat belum mengetahui manfaat KTP-EL bagi dirinya sendiri. Hanya saja masyarakat mengetahui kegunaan KTP-EL sama dengan KTP biasa.

Didukung dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai dan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memiliki kemampuan dalam menjelaskan manfaat KTP-EL bagi masyarakat namun masih ada masyarakat yang belum memahami manfaat KTP-EL bagi masyarakat. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat KTP-EL bagi masyarakat dan kegunaannya.

**5. Faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan**

**a. Faktor Pendukung**

**1. Faktor Internal**

Faktor pendukung dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi



kependudukan adalah kedisiplinan pegawai dengan dibuktikan datang ke kantor dengan tepat waktu. Pegawai harus datang tepat waktu merupakan suatu kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Selain itu dari hasil penelitian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang selalu bekerja sama dalam menyelesaikan tugasnya yang sesuai dengan bidangnya. Dokumen kependudukan dalam proses penerbitannya saling berkaitan dengan dokumen yang lain sehingga tidak dapat berjalan apabila tidak bekerja sama. Serta di dukung dengan perlengkapan yang lengkap dan telah tersedia pada tempat tersebut untuk membantu dalam proses pelayanan.

**2. Faktor Eksternal**

Demi meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang setiap tahunnya diikutkan pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah provinsi dan pusat guna meningkatkan pengetahuan serta keahlian dalam memberikan pelayanan. Selain itu dalam memacu kinerja, setiap tahun pemerintah provinsi mengadakan penilaian capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

**b. Faktor Penghambat**

**1. Faktor Internal**



Selain faktor pendukung juga ada pula faktor penghambat dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan. Faktor penghambat merupakan faktor yang selalu ada didalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu sumber daya manusia yang sudah berusia lanjut dengan semakin berkurang keahliannya dalam memberikan pelayanan dan keterampilannya dalam mengoperasikan komputer. Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih kurang dalam jumlahnya sehingga mempengaruhi dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**2. Faktor Eksternal**

Selain itu faktor penghambatnya mengenai permasalahan yang sering terjadi adalah trobel jaringan pada saat jam pelayanan berlangsung sehingga mengakibatkan pelayanan tertunda dan masyarakat yang mengantri semakin banyak. Selanjutnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Kesadaran masyarakat yang rendah akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan akan mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Serta masih terjadinya keterlambatan blangko E-KTP dari pemerintah pusat sehingga





banyak masyarakat yang terpaksa menggunakan surat keterangan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.. Selain itu faktor penghambat yang selanjutnya mengenai lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang jauh sampai memerlukan waktu perjalanan 30 menit mengakibatkan masyarakat menjadi malas untuk mengurus dokumen kependudukan.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan meliputi :

##### 1. Input Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

###### a. Sumber Daya Manusia

###### 1) Kecukupan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat dominan dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang jumlahnya sebanyak 68 orang dan jumlah tersebut masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga mengakibatkan penumpukan dokumen kependudukan yang masuk dan terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.

###### 2) Kompetensi Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengikut sertakan pegawainya untuk pendidikan dan pelatihan dalam kemampuan pelayanan administrasi kependudukan. Setiap tahun pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengikuti pendidikan



dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Perlengkapan (alat)

Perlengkapan (alat) merupakan fasilitas pendukung dalam memberikan sebuah pelayanan, dengan adanya perlengkapan yang memadai pelayanan dapat diberikan secara maksimal, selain itu dengan alat yang lengkap akan memudahkan pegawai dalam bekerja. Dari hasil wawancara dengan pegawai, perlengkapan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah lengkap dan siap digunakan dalam membantu proses pelayanan.

c. Regulasi

Regulasi adalah peraturan yang diterapkan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan. Regulasi yang di terapkan sudah cukup lengkap mulai dari undang-undang, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan daerah, sampai dengan peraturan walikota untuk mengatur berjalannya pelayanan yang diberikan. Selain hanya digunakan sebagai regulasi, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga memahami regulasi yang berlaku guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan.

**2. Proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**a. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan merupakan berkas yang digunakan pemohon dalam melakukan pengurusan dokumen yang akan di terbitkan. Dalam hal ini persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang didalamnya menjelaskan bahwa perlu adanya kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik. Serta disukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai persyaratan bahwa masyarakat telah memahami semua persyaratan yang diberikan untuk mengurus dokumen kependudukan.

**b. Prosedur Pelayanan**

Prosedur merupakan alur atau proses dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang didalamnya memiliki prinsip dalam memberikan pelayanan, salah satunya kesederhanaan yang mengandung arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Dan sudah terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat mengenai prosedur yang diberikan jelas.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat menyelesaikan dokumen yang telah ditentukan waktunya. Waktu pelayanan diharapkan bisa cepat dan pasti karena didalam pelayanan publik harus ada kepastian dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan. Waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sudah baik dan sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai kepastian waktu serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki inovasi untuk mempersingkat pelayanan dengan program PAHE (Paket Hemat).

d. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan untuk menyebarluaskan informasi yang bertujuan untuk memberikan wawasan terhadap pengurusan dokumen kependudukan. Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah ada peningkatan. Sosialisasi yang pada awalnya dilakukan hanya pada tingkat kecamatan sekarang telah dilakukan pada tingkat kelurahan. Namun dalam sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Karena masih banyak masyarakat yang tidak menghadiri sosialisasi yang diberikan.



**3. Output Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**a. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan tanpa adanya kemunduran waktu penyelesaian dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), KTP-EL, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah menjalankan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan salah satunya mengenai kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Namun realita yang terjadi dilapangan masih belum sesuai dengan apa yang seharusnya pada undang-undang.

Kecepatan pelayanan yang diberikan masih kurang cepat sehingga banyaknya masyarakat yang menganggap kehabisan waktu hanya buat mengurus dokumen kependudukan yang didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat.

**b. Keadilan Mendapat Pelayanan**

Keadilan mendapat pelayanan memiliki artian tidak membedakan dan melihat seseorang dari statusnya untuk mendapatkan pelayanan. Keadilan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 yang salah satunya dijelaskan mengenai kesamaan hak. Untuk memberikan keadilan dalam pelayanan, Dinas Kependudukan dan





Pencatatan Sipil Kota Malang memberlakukan nomor antrian sesuai dengan keperluan masyarakat.

c. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan merupakan kepastian waktu untuk memulai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah memberikan kepastian jadwal pelayanan yang dimulai pada pukul 08.00-13.30 wib setiap hari senin sampai kamis. Sedangkan hari jumat pukul 08.00-11.00 wib. Pada pukul 08.00 tepat pegawai sudah siap untuk memulai pelayanan kepada masyarakat.

#### 4. Impact Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Manfaat E-KTP bagi Masyarakat

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas seseorang dalam bertempat tinggal pada suatu daerah tertentu. KTP hanya dimiliki oleh seseorang yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah. Dengan berkembangnya teknologi, KTP biasa sekarang berubah dengan KTP berbasis Elektronik atau disebut juga KTP-EL. Manfaat KTP-EL sudah dijelaskan pada Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional. Dengan hasil wawancara, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memahami manfaat KTP-EL bagi masyarakat namun masih ada masyarakat yang belum memahami

manfaat KTP-EL sehingga beranggapan bahwa KTP-EL memiliki kegunaan yang sama dengan KTP biasa sehingga memerlukan sosialisasi lebih lanjut mengenai manfaat KTP-EL bagi masyarakat.

**5. Faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan**

**a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah kesamaan komitmen atasan dengan bawahan, kerjasama antar pegawai dengan sesama bidang, tanggung jawab, disiplin, serta sarana dan prasarana yang memadai. Dengan hasil wawancara yang paling dominan yaitu perlu adanya kerja sama antar pegawai guna menyelesaikan pelayanan yang masih belum terselesaikan.

**b. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah sumber daya manusia yang sudah lanjut usia yang mengakibatkan semakin berkurang dalam keahliannya memberikan pelayanannya serta keterampilannya menggunakan komputer, trobel jaringan yang mengakibatkan tidak bisa melakukan pelayanan, serta minimnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.



**B. Saran.**

- 1) Sehubungan dengan sumber daya manusia perlu ditambahkan tenaga staff ahli guna membantu proses pelayanan administrasi kependudukan.
- 2) Perlu adanya kerja sama antar pegawai yang memiliki tupoksi sama untuk menyelesaikan berkas yang tertunda.
- 3) Sehubungan dengan prosedur, perlu memberikan pusat informasi kontak call center guna masyarakat tidak selalu datang ke kantor menanyakan hasilnya.
- 4) Sehubungan dengan waktu pelayanan harus ditingkatkan sistem pelayanan dalam hal ketepatan waktunya guna menyelesaikan berkas sesuai yang telah ditentukan.
- 5) Sehubungan dengan sosialisasi, perlu ditingkatkan jumlah waktu sosialisasi lagi agar di setiap kelurahan warganya yang tidak bisa berhalangan hadir akan hadir di sosialisasi berikutnya.
- 6) Selain itu juga bisa dilakukan sosialisasi dengan metode melalui perkumpulan kecil yang ada di setiap RT/RW sehingga dapat lebih maksimal dalam memberikan sosialisasi.
- 7) Sehubungan dengan kecepatan waktu, tidak harus cepat namun dengan tepatnya waktu proses pelayanan agar kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak menurun sehingga menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat buruk.





- 8) Sehubungan dengan manfaat E-KTP perlu diadakannya sosialisasi secara bertahap kepada masyarakat mengenai manfaatnya sangat banyak dan bisa mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di daerah.
- 9) Berhubungan dengan meningkatkan kinerja pelayanan perlu adanya mobil keliling agar masyarakat yang bertempat tinggal di kec. lowokwaru dengan jarak tempuh paling jauh 12,3 Km dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat mengurus.





Pedoman Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

1. Apa tujuan utama dari pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan administrasi?
2. Bagaimana *input* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang meliputi :
  - a. Sumber daya manusia
  - b. Perlengkapan
  - c. Regulasi
3. Bagaimana proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang meliputi :
  - a. Persyaratan pelayanan
  - b. Prosedur pelayanan
  - c. Waktu pelayanan
  - d. Sosialisasi
4. Bagaimana *output* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang meliputi dari :
  - a. Kecepatan pelayanan
  - b. Keadilan mendapat pelayanan
  - c. Kepastian jadwal pelayanan
5. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
6. Apa perbedaan dari KTP biasa dengan E-KTP ? dan apa manfaatnya E-KTP bagi masyarakat ?
7. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?



Pedoman Wawancara dengan masyarakat penerima layanan

1. Bagaimana Pelayanan di DISPENDUK CAPIL Kota Malang?
2. Apa ada kesulitan mengenai pengurusan dokumen kependudukan?
3. Untuk jadinya dokumen kira-kira berapa lama?
4. Apa sarannya untuk kemajuan DISPENDUK CAPIL Kota Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan?
5. Bagaimana tentang pelayanan yang diberikan pegawainya?
6. Untuk ketepatan waktu, sudah tepat belum dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang diajukan?























## DAFTAR PUSTAKA

- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Desentralisasi*. Malang : UB Press
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- \_\_\_\_\_.dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Iqrom, Pahrizal. 2013. *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang : UB Press
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (3rd ed)*. Tousand Oaks, CA : Sage
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- PERMENPAN No 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governace*. Jakarta : Yusaintanas Prima
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu



Sinambela, Lijan Poltak., dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

\_\_\_\_\_. dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta : UI Press

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2014 atas perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Uno, Hamzah B dan Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers

Wijaya, Andy Feefta dan Danar. 2014. *Manajemen Publik : Teori dan Praktik*. Malang : UB Press

Winardi, J. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : Rajawali Pers

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2014 atas perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

