

**ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PAKPAK BHARAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

TESIS

OLEH

**SULISTIADI UJUNG
NPM. 141801022**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/3/23

**ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PAKPAK BHARAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/3/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

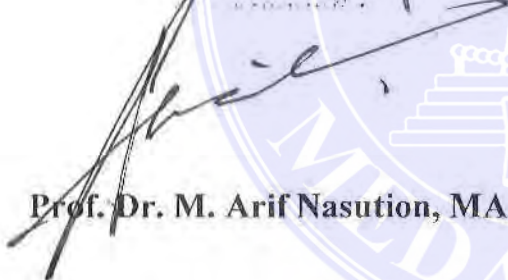
**Judul : Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Pakpak Bharat Terhadap Pelayanan
Administrasi Kependudukan**

N a m a : Sulistiadi Ujung

N P M : 141801022

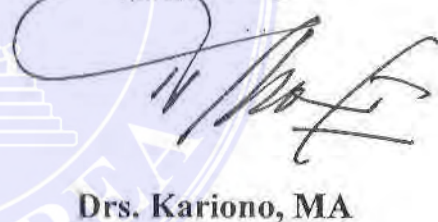
Menyetujui

Pembimbing I



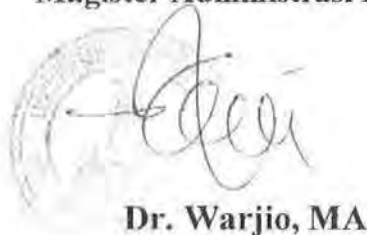
Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 2 September 2016

N a m a : Sulistiadi Ujung

N P M : 141801022



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS

Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Drs. Usman Tarigan, MS


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2016

Yang menyatakan,




Sulistiadi Ujung

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan) maka bekerja keraslah
(dalam urusan yang lain)”
(Q.S. Al Insyiroh : 6 & 7)

“Waktu adalah modal utama hidup kita, maka
berbahagialah bagi siapapun yang pandai
mengatur waktu dan memanfaatkan waktu
sehingga tidak berlalu dengan sia-sia”
(Aa' Gym)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik
untuk hari tua”
(Aristoteles)

“Setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan
mudah bila dikerjakan tanpa kemalasan”
(penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan didasari rasa yang tulus dan ikhlas, maka hasil karya sederhana penulis persembahkan untuk :

- Kedua Orang Tuaku karena atas kerja kerasnyalah ,sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku serta dan doa yang tidak pernah henti diberikan kepadaku;
- Keluarga besarku yang senantiasa mendoakkan sehingga aku dapat menyelesaikan tugasku dalam menempuh kuliah pascasarjana sampai dengan selesai
- Seluruh Rekan-rekan kerjaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat yang senantiasa membantuku dalam proses penyelesaian Tesis ini.
- Teman-teman Almameterku Pascasarjana Universitas Medan Area (UMA) yang bersedia memberikan masukan untuk penyelesaian tesis ini.

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAKPAK BHARAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

N a m a : Sulistiadi Ujung
N I M : 141801022
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. M Arif Nasution, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat memberikan pelayanan kepada publik dengan melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah dari kepala daerah dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan serta kesejahteraan sosial dan pelayanan umum. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dari propektus organisasi Dinas kedepannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat memiliki persoalan dimana system pelayanan belaku secara baku, padahal banyak faktor yang mempengaruhi, baik itu internal maupun eksternal organisasi yang turut mempengaruhi pelayanan kepada masyarakatnya. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan procedural dala rangka membantu kebutuhan publik akan suatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan Negara untuk rakyatnya adalah hal –hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan. Manakala pelayanan pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/pemcrintah. Berdasarkan keaneka ragam masalah datas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan”. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat sudah tergolong cukup baik. Kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE PERFORMANCE IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION PAKPAK BHARAT DISTRICT

Name : Sulistiadi Ujung
NIM : 141801022
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Prof. Dr. M Arif Nasution, MA
Supervisor II : Drs. Kariono, MA

Service office department of population and civil registration pakpak district bharat charge of providing services to the public in the areas of governance. Community empowerment and development as well as social welfare and public service. Service as a parameter, the existence of the prospectus organization fore Pakpak district Bharat have a problem where the system applies the service by default. Whereas many factors that affect both internal an external to the organization that also affect sevice to community sub district. Service is a planned activity and procedural in order to help the public needs to be something in his sosial life. Sevices given by the states for its people are metters the relate to the population and social needs so that the task has been the task of that state is often the problem. When the services Are available to the public does not like what they expected as the support and participation of the people gave to the , state/ government, based on the diversity of the above problems. The authors were interested in conducting research entitled "Analysis Of The Population Administration Service Performance In Departmen Of Population And Civil Registration Pakpak District Bharat". Based on the result of the analysis of the research data in order to uncover and answer research questions related to service performance population administration at the district office Pakpak District Bharat, it can be concluded that the performance administrative service demography at service department of population and civil registration pakpak district bharat is considered sufficient good. Performance population administrative service at service department of population and civil registration pakpak district bharat is influncened by several factors.

Keywords : performance, Service population administration.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

“ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAKPAK BHARAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”. Penyusunan Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area (UMA) Medan.

Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena atas limpahan dan rahmat-Nya lah sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya;
2. Kedua Orang Tua saya, karena atas doanya lah sehingga saya dapat menyelesaikan tesis saya ini;
3. Bapak Prof. Dr. M.Arif Nasution, MA selaku pembimbing pertama saya, karena atas bimbingannya, arahan, dan motivasi serta kesabarannya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini sampai dengan selesai;
4. Bapak Drs. Karinono, MA selaku pembimbing kedua saya, atas bimbingan akademis yang telah diberikan selama ini.

5. Bapak Petrus Saragih, SE, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian.
6. Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat yang telah bersedia untuk member informasi terhadap penelitian saya
7. Bapak/Ibu dan seluruh Rekan-rekan Kelas A Program Studi Magister Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan serta motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Ibu Nana Diana, SH selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang telah memberikan kemudahan di dalam penyusunan tesis ini.
9. Kekasih saya dr. Ima Yanti Siregar yang selalu memberi dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan S2 ini.
10. Masyarakat yang telah menjadi informan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan tesis ini.

Akhir kata penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang menuju kearah perbaikan skripsi ini akan penulis perhatikan. Meskipun demikian, penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan awal bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Juli 2016
Penulis

Sulistiadi Ujung

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ii
PENDAHULUAN	1
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.1.1. Pelayanan Publik.....	13
2.1.2. Fungsi Pelayanan Publik	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.4. Faktor-faktor yang mendukung Kualitas Pelayanan.....	21
2.2. Kepuasan Konsumen/Masyarakat	29
2.3. Administrasi Kependudukan	31
2.3.1. Pengertian Administrasi	31
2.3.2. Pengertian Penduduk dan Kependudukan	33
2.4. Hubungan antara Kinerja Aparatur dengan Pelayanan Publik.....	34

BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2. Bentuk Penelitian.....	36
3.3. Sumber Data.....	37
3.4. Defenisi Konsep	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Pakpak Bharat.....	45
4.1.1 Kondisi Geografis	45
4.1.2. Pemerintahan Umum	46
4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.....	49
4.2.1. Visi dan Misi.....	51
4.2.2. Tujuan.....	52
4.2.3. Strategi.....	52
4.2.4. Kebijakan.....	53
4.3. Pelayanan Umum	54
4.4. Kepemilikan Dokumen Kependudukan	58
4.4.1. Kepemilikan Kartu Keluarga	58
4.4.2. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk	59
4.4.3. Kepemilikan Akta	61
4.5. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat	65
4.6. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.....	65
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Penilaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	76

5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat	77
5.2.1 Kepemimpinan	77
5.2.2 Motivasi	78
5.2.3 Budaya	79
5.2.3 Lingkungan Internal Pegawai	80
5.2.4 Lingkungan External Pegawai	80
5.3. Indikator Responden	81
5.4. Hasil Penelitian Pembahasan	83
5.4.1. Input	84
5.4.2. Proses	86
5.4.3. Hasil	89
5.4.4. Dampak	92
5.5. Inovasi pelayanan Publik	93
5.6 Pembahasan Hasil penelitian	101
5.6.1. Variabel Input	101
5.6.2. Variabel Proses	103
5.6.3. Hasil	107
5.6.4. Dampak	110
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	111
6.1. Kesimpulan	111
6.2. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	116

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Tanggung jawab ini telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945. Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan mengemuka. Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan publik di bidang kependudukan mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Kematian. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadinya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan publik kependudukan pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan terkait. Peraturan-peraturan tersebut adalah Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Peraturan lainnya mengenai pelayanan publik yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat sekaligus penanggung jawab fungsi pelayanan umum Republik Indonesia perlu selalu mengadakan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan khususnya pada sektor- sektor publik sangat dibutuhkan sejalan dengan memajukan kesejahteraan umum (Publik) sebagai salah satu tujuan penyelenggaraan Pembangunan Nasional (Erland Mouw, 2013). Dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah seperti diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara professional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman Daerah (Rozi Afrizal, 2009).

Dalam pelaksanaan Otonomi Daerah yang memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah secara Proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memegang peranan penting karena sangat dekat dengan masyarakat yang dilayani. Birokrasi kekuatan pelayanan kemudian menjadi kekuatan penting dan sangat menentukan karena menjadi kekuatanyang tersendiri. Sebagai konsekuensi dari kewenangan yang diberikan Kepala Daerah, sudah menjadi tuntutan akan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula (Rozi Afrizal, 2009). Harus disadari bahwa tugas yang diemban Pemerintah itu cukup berat,

sehingga untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik, pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan, untuk menciptakan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyusun perangkat daerah untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi dan pelayanan seperti Kantor, Badan dan Dinas (Erlend Mouw, 2013). Salah satu penyedia Pelayanan Publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan lembaga pemerintahan yang mengelola permasalahan penduduk mulai dari pembuatan e-KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Pengelolaan Data Penduduk. Pelayanan Publik hampir secara otomatis membentuk citra (Image) tentang Kinerja Birokrasi, karena kebijakan yang menyangkut masalah pelayanan tidak terlepas dari birokrasi, sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa "kebanyakan di keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial dinegara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas Pegawai Negerinya", oleh sebab itu produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*Moral and etichal of bureaucracy*), Kumorotomo (2001:24) menyebutkan bahwa, " para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika serta sikap dan tindakan aparatur

yang professional dalam pelaksanaan tugas, hal ini pada gilirannya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peran dan fungsi tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota perlu diperkuat, karena masyarakat yang akan dilayani di Kabupaten/Kota. Dengan demikian, dalam pelaksanaan pelayanan public, peran pemerintah daerah kabupaten/kota sangat menonjol terhadap beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan yaitu :

1. Pengguna Jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administrative, sedangkan yang tidak langsung berupa restribusi.
2. Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (Gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.

Sesuai dengan landasan normatif, baik berupa Undang-undang pokok kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur Negara adalah abdi masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan procedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan Negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan. Manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/Pemerintah (Erland Mouw, 2013).

Pada Negara-negara yang sudah maju pada umumnya pembangunan dikelola oleh swasta karena mereka mempunyai fasilitas, keahlian dan dana untuk pembaangunan. Pemerintah lebih banyak bergerak dibidang peraturan dan Undang-undang serta pengawasan pembangunan. Namun dinegara berkembang termasuk

Indonesia masih kekurangan dalam hal dana, fasilitas dan keahlian, kelangkaan ini sering menjadi hambatan pada penyelenggara pembangunan yang berkeseninambungan. Pemerintah dapat mengusahakan dana dari dalam dan luar negeri, oleh sebab itu peranan aktif dari birokrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, peranan birokrasi begitu menentukan dalam menggerakkan dan mengendalikan pembangunan, disamping tugas rutin menerapkan peraturan Undang-undang pada warganya (Swistika Bonde, 2013). Sebagai Pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat bertugas memberikan pelayanan kepada publik dengan melaksanakan sebagian Kewenangan Pemerintah dari Kepala Daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dan prospectus organisasi kedepan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki persoalan dimana sistem pelayanan berlaku secara baku, padahal padahal banyak faktor yang mempengaruhi baik itu internal maupun external yang turut mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Padahal pada kenyataannya masyarakat menuntut akan kualitas pelayanan publik yang terus meningkat sejalan dengan meningkatnya dinamika masyarakat itu sendiri.masyarakat mendambakan pelayanan yang berkualitas, karena masyarakat menganggap pelayanan yang berkualitas merupakan hak-hak yang sudah sepatasnya diperoleh sebagai imbalan yang telah diperoleh dalam menjalankan kewajibannya (Switika Bonde, 2013).

Bila dikaitkan dengan masalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik, maka penulis dalam penelitian ini mencoba melihat lebih dalam bentuk bentuk pelayanan yang diberikan dan mengukur kualitas pelayanan oleh Pemerintah Daerah tersebut (Switika Bonde 2013). Namun dalam kenyatannya dilapangan menunjukkan masih ada yang belum mlaksanakannya secara konsekwen. Hal ini terbukti dengan banyaknya kasus serta keluhan-keluhan

masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparat pemerintah. Sesuai dengan maksud instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang peningkatan mutu pelayanan aparat Pemerintah kepada Masyarakat dan Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan Korupsi. Jika dilihat dari dinamika yang timbul dalam masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat berorientasi pada Kepuasan Publik, yang mengedepankan fungsi pelayanan. Konsep pelayanan terhadap publik merupakan satu konsep dinamis yang sudah seharusnya mendapat perhatian dan kajian tersendiri sebagai suatu proses untuk melakukan langkah perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus.

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pembangunan organisasi birokrasi, untuk itu keberhasilan pelayanan merupakan parameter dalam pemuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat kepada masyarakatnya. Berkenaan dengan gejala tersebut kiranya sudah sewajarnya penulis memfokuskan tulisan ini pada kualitas pelayananan public sebagai keunggulan komparatif dan sekaligus sebagai parameter dalam eksistensi birokrasi kedepan Implementasi kebijakan Otonomi Daerah yang baru (UU No 24 tahun 22 tahun 1999, diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004), telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural maupun fungsional maupun kultur dalam tatanan dalam penyelenggraraan Pemerintahan Daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengurus seluruh Dokumen Kependudukan antara lain KTP-Eelektronik, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

Namun dalam hal ini ditemukan berbagai masalah, sebagaimana pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti antara lain :

1. Masih rendahnya kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat berdasarkan adanya keluhan, atensi (perhatian), dan ekspesiasi (harapan) dari masyarakat;
2. Prosedur yang ada tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh aparatur Dinas itu sendiri;
3. Keterbatasan daya ingat (memori) dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur Dinas itu sendiri;
4. Belum optimalnya secara baik komunikasi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat;
5. Masih kurangnya koordinasi antara satu Bidang dengan bidang yang lainnya;
6. Masih kurangnya pemahaman aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya;
7. Pemberian pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya mengedepankan kompetensi, yakni kemampuan aparatur dalam memenuhi dan mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan serta solusi dalam hambatan yang dihadapi masyarakat;
8. Prosedur kerja yang berbelit-belit sehingga proses pelayanan terkesan lamban sehingga mendapatkan complain dari masyarakat akan pelayanan yang didapatkan;
9. Mekanisme kerja yang tidak efisien dan kurang efektif dikarenakan masih rendahnya kualitas SDM aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mengakibatkan complain dari masyarakat;

10. Masih rendahnya inovasi dan kreativitas aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam menangani masalah yang ada pada masyarakat sehingga terkesan kurang Profesional.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan procedural dalam rangka membantu kebutuhan masyarakat akan pemenuhan administrasi kependudukannya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan tugas sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh masyarakat tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/Pemerintah. Berdaarkan keanekaragaman masalah diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat;
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang dilakukan adalah untuk :

- a. Menganalisis Kinerja pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat;

- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil Penelitian ini yaitu :

- a. Manfaat Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat;

- b. Manfaat bagi Dunia Praktis :

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

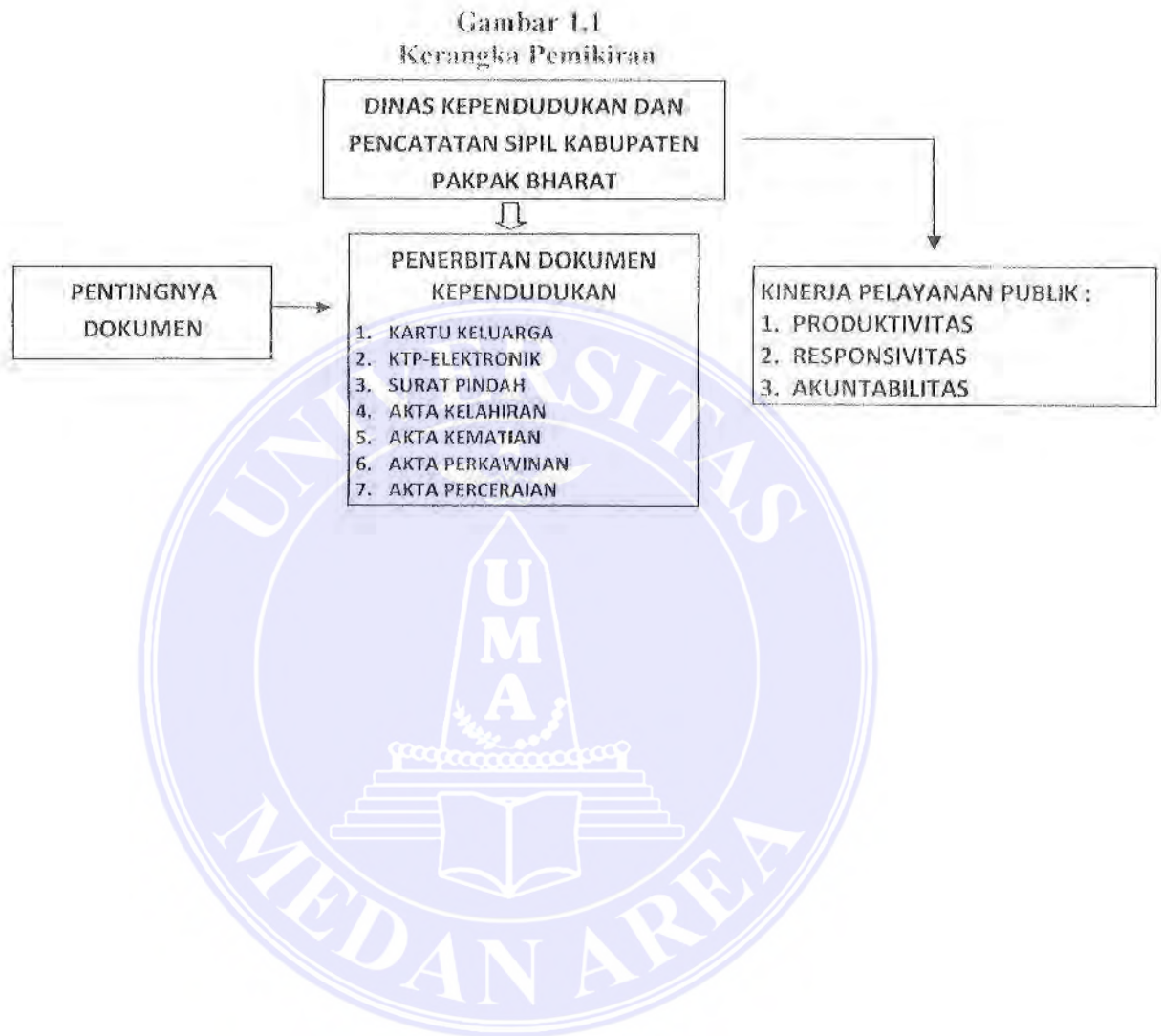
1.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan menjadi kebutuhan setiap individu dalam segala aspek kehidupan. Melalui pelayanan terjadinya timbal balik keuntungan yang didapatkan, baik dari pemberi layanan maupun yang menerima pelayanan. Setiap organisasi yang menyediakan jasa pelayanan berkawajiban memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen dalam rangka meningkatkan kepercayaan, kepuasan dan kualitas. Menurut Undang-undang Noor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public terdapat pengertian bahwa “pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 pasal 18” setiap warga Negara berhak atas barang dan jasa , dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Kotler (dalam Rusli, 2013:165)” pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan”. Sebagai unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara masyarakat membutuhkan adanya dokumen kependudukan sebagai bukti pengakuan dari negara bahwa mereka termasuk warga negaranya. Disadari ataupun tidak bahwa ketika seseorang dari lahir sampai dewasa membutuhkan pelayanan Administrasi Kependudukan seperti Akte Kelahiran dan KTP. Bahkan sampai seseorang meninggal pun juga membutuhkan adanya dokumen yang sering disebut dengan Akte Kematian. Selain itu peristiwa kependudukan, seperti perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, perkawinan, perceraian, serta peristiwa lainnya juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, masyarakat membutuhkan adanya pelayanan administrasi kependudukan untuk memperoleh dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat berupaya untuk memperbaiki dan mengembangkan program-program yang telah direncanakan. Keberhasilan dari suatu program atau kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dapat dilihat dari hasil capaian kerja. Untuk mencapai hal tersebut maka faktor penunjang yang sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan Kabupaten Pakpak Bharat adalah kinerja Pegawainya dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya salah satu upaya yang dapat

dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta visi dan misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengetahui dan menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat juga diharapkan bisa menghadapi hambatan hambatan yang ada dengan memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam mendapatkan pelayanan kependudukan baik dalam pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Catatan Sipil. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dapat dilihat/diukur dengan beberapa indikator diantaranya adalah produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Indikator-indikator ini dipilih karena dari ketiga indikator tersebut dinilai oleh peneliti sebagai indikator yang paling sesuai dan dapat berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Melalui pengukuran indikator-indikator tersebut dapat dapat diketahui apakah pelaksanaan administrasi kependudukan sudah optimal atau belum. Dengan kinerja yang optimal diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat mengenai dokumen kependudukan sehingga dapat tercapainya tertib administrasi kependudukan. Hal tersebut dimaksudkan agar tercapainya tujuan yang diinginkan pemerintah sekaligus diterbitkannya dokumen

kependudukan yang sah bagi setiap masyarakat. Untuk lebih lanjut dapat dilihat melalui skema kerangka berfikir di bawah ini



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1. Pelayanan Publik

Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa: “Pelayanan Publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum”. Ndraha (2000:60) lebih lanjut membedakan antara wujud layanan dengan jasa, yaitu :

Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh *Provider* dan konsumen harus menyesuaikan dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider* : *Provider* harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen. Yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai produk.

Sunarto (1994:54) mengatakan bahwa : “ pelayanan secara singkat dapat diartikan sebagai upaya membantu atau member manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka”.

Sunarto (1994:55) lebih lanjut menyatakan bahwa : “ dilihat dari penggunaan jasa, pelayanan umum dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu : *pertama*, pelayanan umum yang khusus diberikan kepada individu tertentu, dan *kedua* , pelayanan umum yang diberikan kepada kelompok masyarakat baik sebagian maupun keseluruhan.

Berkaitan dengan pelayanan umum, maka aparaturnya pemerintah harus menempatkan posisinya sebagai abdi masyarakat, untuk itu perlu mendapat perhatian adalah sikap dan perilaku birokrat yang selama ini cenderung sebagai penguasa yang harus dilayani, Savas (1987:125) mengemukakan bahwa :

Masyarakat awam menilai sektor public belum baik, lamban, rekatif, birokratis, kurang memuaskan dan kurang efisien. Bila dikaitkan dibandingkan dengan sektor swasta, hal ini dikarenakan masalah kepemilikan, biaya transaksi (tidak bersungguh-sungguh dalam

meminimalkan biaya transaksi), dinamika politik dasar, tidak adanya insentif dan tidak adanya kompetisi.

Kalau kita mengacu pada pendapat savas diatas, pelayanan umum lebih tepat kalau dilakukan oleh masyarakat bukan oleh pemerintah, peran dan fungsi pemerintah lebih tepat kalau difokuskan pada aspek pembinaan atau pengendalian dan bukan sebagai pelaksana kegiatan pelayanan umum. Namun melihat situasi dan kondisi bangsa Indonesia pada saat ini, tentunya pendapat savas tersebut belum seluruhnya dapat dilaksanakan. Pemerintah dalam banyak hal nampaknya masih terus melaksanakan fungsi pelayanan umum itu sendiri, dan reformasinya tentunya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan umum diperkirakan akan semakin meningkat.

Dipihak lain, Djaenuri (2000:16) mengatakan bahwa “ fungsi pelayanan masyarakat “. Selanjutnya Thoha (1995:4) mengatakan bahwa :

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, tugas pelayanan lebih menekankan kepada mndahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada keputusan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan aparatur

Konsep pelayanan umum juga dikemukakan oleh saefullah (1999:5) adalah : Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi interaksi antara yang member pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga aparatur mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masuarakat sebagai pihak yang memberikan mandate kepada pemerintah mempunyai unit memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Mengenai kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Ndraha (2000:58) lebih lanjut mengatakan bahwa : “ kata publik berasal dari *public*, berarti masyarakat secara keseluruhan. Sejalan dengan itu Nasution (1990:94) mengartikan kata

publik sebagai “ kumpulan orang yang sama sama minat dan berkepentingan (*Interest*) terhadap suatu *Issue* ”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik dalam penyelenggaraan publik, tidak lain adalah pelayanan umum”. Dalam hubungannya pemerintah, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “ masyarakat Umum”.

2.1.2 Fungsi Pelayanan Publik

Fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat komprehensif. Leach & Davie memisahkan dalam tiga fungsi yaitu : setiap fungsi dilakukan dengan tujuan. *Pertama public protection functions*, merupakan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan kepada masyarakat bila terjadi kebakaran, perlindungan yang dilakukan oleh polisi, menjaga keamanan bagi masyarakat. Di Indonesia pelayanan kepolisian dilakukan oleh pemerintah pusat, sedangkan pemerintah daerah hanya melakukan pelayanan untuk ketertiban kota yang dilakukan oleh Polisi Pamong Praja serta pelayanan pemadam kebakaran. Kedua, *Strategic infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang berkaitan dengan kebutuhan infrastruktur.

Pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih, dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomi. Ketiga, *personal and local environmental function* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam suatu masyarakat, dalam bentuk pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat local, pengumpulan sampah, pendidikan, kesehatan dan pertamanan.

Dalam prakteknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam 4 jenis yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
- d. Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan suatu masyarakat, maka tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas semakin tinggi. Organisasi publik dituntut kemampuan untuk meningkatkan produktivitas dan profibilitas dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Goetsch dan Davis (Tjibtojo, 1999:51) kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan Gaspersz (1997:5) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok berikut

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan tidak atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu;
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Pendapat lain dikemukakan oleh salusu (1998:469) yang mengemukakan bahwa “kualitas adalah penyesuaian terhadap persyaratan, yaitu persyaratan dari klien atau konsumen” sedangkan Triguno (1997:76) yang mengartikan kualitas sebagai berikut :

Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja ataupun produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun external dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan/masyarakat.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan, maka diperlukan suatu standar pelayanan, ukuran baik atau buruknya pelayanan menjadi jelas. Sebaliknya, tanpa standar, maka penilaian akan sangat subjektif bergantung dari sudut pandang orang menilai.

Kiranya yang perlu diperhatikan dalam penentuan standar pelayanan adalah aspirasi dari masyarakat. Hal ini penting karena kualitas sesuatu pelayanan pada akhirnya akan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen atau disebut juga pelanggan.

Dari uraian tersebut, jelas bahwa standar memegang peranan penting, baik bagi pegawai yang memberikan pelayanan umum maupun bagi pihak-pihak yang dilayani, Sunarno (1994:56) menyatakan bahwa :

Bagi Pegawai, peranan standar pelayanan adalah, *pertama* sebagai ukuran kinerja, dan *kedua* merupakan instrument bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan umum. Sebaliknya bagi masyarakat, dengan adanya standar mereka menjadi jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban dan sekaligus ada kepastian tentang prosedur dan lamanya waktu yang diperlukan mengurus jasa pelayanan.

Disamping adanya standar pelayanan, aspek lain yang perlu digunakan sebagai upaya peningkatan pelayanan umum adalah melalui sistem pengendalian yang mampu secara efektif memantau efektivitas dan efisien pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam hubungannya, dengan pelayanan umum, sistem pengendalian yang kiranya cocok untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan adalah

pengendalian yang melibatkan masyarakat atau pengawasan masyarakat dan system pengendalian managerial atau pengawasan melekat.

Pengawasan masyarakat sebagai sistem pengendalian sangat bermanfaat sebagai masukan bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umum. Masukan-masukan dari masyarakat berfungsi sebagai umpan balik bagi masyarakat akan jauh lebih objektif dibandingkan dengan umpan balik dari sumber yang lain. Karena masyarakat secara langsung mempunyai kepentingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah, untuk itu masyarakat harus diberikan kesempatan dan peluang yang seluas-luasnya untuk menyalurkan aspirasi yang baik. Berupa saran maupun kritik pelayanan yang diberikan dan dapat disalurkan melalui media massa atau kotak saran yang disediakan oleh instansi/lembaga yang bersangkutan.

Dalam hubungan dengan pengendalian managerial, peranan pimpinan sangat signifikan. Pimpinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum melalui upaya peningkatan pengawasan melekat (WASKAT), menurut Sunarno (1994:56) mengatakan bahwa :

Peningkatan WASKAT dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu, *pertama*, peningkatan etos kerja pegawai melalui program "Budaya Kerja", *kedua*, melalui perbaikan sarana WASKAT yang ada. Saran WASKAT cukup strategis untuk memantau aktivitas pelayanan umum antara lain struktur organisasi, rencana kerja, dan prosedur kerja.

Dalam konteks kinerja aparat pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa suatu pelayanan publik harus mempunyai asas-asas 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-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, rasa, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas-asas tersebut ditujukan agar masyarakat sebagai penerima jasa layanan public memperoleh kepuasan sebagaimana yang mereka inginkan. Untuk itu, pemerintah, melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang pedoman umum indeks kepuasan masyarakat, menentukan 10 unsur/criteria dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat atas jasa layanan yang diberikan. Adapun keempat belas unsure tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan,yaitu pelayanan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan tugas member pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan kebutuhan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkatkeahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan, status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberika pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah secara saling menghargai;
10. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
11. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

Dari beberapa uraian ini, dapat dilihat bahwa pada dasarnya, pemerintah sendiri telah berupaya untuk lebih meningkatkan layanan masyarakat yang selama ini menjadi *Trade Mark* pemerintah. Apa yang dilakukan pemerintah pun sejalan dengan

pendekatan teoritis, namun demikian, atau pendekatan-pendekatan tersebut, pendekatan teoritis dan kebijakan tindakan dapat tidak akan berjalan secara efektif apabila tidak didukung oleh aspek-aspek yang lain, terutama kinerja aparatur pemberi layanan.

2.1.4 Faktor-Faktor yang mendukung Kualitas Pelayanan

1. Organisasi

Dwijowijoto (2001:50) menjelaskan bahwa :

Masyarakat modern adalah masyarakat yang telah berubah dari masyarakat paguyuban menjadi masyarakat organisasi masyarakat pengembangan kompetensi dan keunggulannya untuk bersaing dengan organisasi lain didalam Negara dan antar Negara dan pada akhirnya kompetensi antar Negara didalam Negara , yaitu organisasi public, organisasi hisnis dan organisasi nirlaba.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah membentuk organisasi yang termasuk dalam kategori organisasi public, baik dipusat maupun didaerah. Organisasi inidiharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mengadakan inovasi serta perubahan perubahan karena lebih baik dan bersifat fleksibel. Organisasi selalu menghadapi metamorfoa seperti metamorfosanya ulat menjadi kupu-kupu. Artinya hanya ada dua pilihan bagi organisasi. Yaitu berubah atau mati. Namun pilihan untuk berubah merupakan pilihan yang tepat, sebagai organisasi yang feksibilitasnya tidak tinggi, tidak akan mungkin akan bertahan hidup kecuali mereka mengubah atau menstrukturkan kembali organisasinya.

Wasistiono (2001:87) mengungkapkan bahwa “organisasi “ pada dasarnya adalah wadah sekaligus sistem kerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan” kemudian, di era otonomi daerah sekarang, organisasi pemerintah daerah mengedepankan aspek pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Organisasi pemerintah daerah itu sendiri berdasarkan Undang-undang nomor 22 Tahun 1999 pasal 60, dikemukakan bahwa pembentukan perangkat daerah didasarkan pada kebutuhan daerah.

Hal ini ditegaskan dalam pasal 2 ayat 1 (1) peraturan pemerintah nomor 84 tahun 2000 yang menyatakan bentuk dan susunan perangkat daerah berdasarkan pada pertimbangan:

1. Kewenangan Pemerintah yang dimiliki;
2. Karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah;
3. Kemampuan keuangan daerah;
4. Ketersediaan sumberdaya aparatur;
5. Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan/atau pihak ketiga.

Wasistinono (2001: 89) lebih lanjut menegaskan bahwa :

Dengan kewenangan, maka pemerintah daerah dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penataan kelembagaan yang diperlukan untuk menjalankan kewenangan yang dimiliki;
2. Pengisian organisasi dengan orang-orang yang memiliki kompetensi untuk menjalankan kewenangan secara bertanggung jawab.
3. Menyusun anggaran untuk menjalankan kewenangan;
4. Menggali pendapatan asli daerah yang sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya;
5. Pemberian pelayanan Prima kepada masyarakat.

Selanjutnya, diketahui bahwa organisasi yang berhasil adalah organisasi yang lebih dahulu menegusai cara baru dan mengantisipasi berbagai hambatan serta melakukan sesuatu secara berbeda (sodarmayanti 1999:16) untuk itu, organisasi harus memiliki sudut pandang yang jelas dan sasaran yang jelas mengenai sasaran dan tujuan yang akan hendak dicapai. Menurut Dwijowijoto (2001:50-51) menjelaskan bahwa :

Hanya management yang memungkinkan organisasi membentuk dirinya sebagai organisasi “ (bukan hanya sekedar “gerombolan orang-orang yang “) dan kemudian mengkerasikan nilai yang memberikan manfaat kepada masyarakat. Pendekatan management dimulai dengan menyusun visi, misi strategi dan aksi pembangunan. Visi adalah arah kemana strategi kita pergi. Misi adalah alasan keberadaan kita sebagai bangsa. Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan.

Pendapat lain mengenai visi diungkapkan oleh Gaperz (1997:10) yang menjelaskan visi organisasi adalah :

Suatu keadaan sempurna atau ideal yang diinginkan dimasa yang akan datang, meskipun tidak akan pernah tercapai tetapi orang-orang didalam organisasi tersebut tidak akan pernah berhenti untuk mencapainya. (selalu berusaha mencapai visi). Ditambah pula bahwa suatu visi organisasi yang berhasil harus memberdayakan orang-orang dimana pemberdayaan merupakan kombinasi dan motivasi untuk bertindak, wewenang untuk melaksanakan pekerjaan, dan dilaksanakan pekerjaan.

Sejalan dengan pendapat diatas, Meneil (Lukman, 1999:159) menyatakan bahwa "visi merupakan gambaran nalar kita tentang masa depan yang perlu diwujudkan, area baru bagi kiprah kita, atau wujud baru bagian organisasi kita".

Ditambahkan pula oleh Lukman (1999: 159-160) yang menjelaskan bahwa :
Visi sangat berbeda dengan tujuan dan sasaran. Visi selalu sangat sulit diwujudkan secara menyeluruh, namun member keleluasaan kepada kita untuk merancang sendiri cara-cara dalam mewujudkannya. Sekali misi telah diciptakan, berarti tujuan baik jangka panjang maupun jangka pendek harus diwujudkan menjadi kenyataan.

Selanjutnya menurut Coey (1999:119) yang menjelaskan bahwa "visi merupakan pengejawantahan yang terbaik, dari imajinasi kreatif yang merupakan motivasi utama dari tindakan manusia". Menurut Winardi dan Nisjar (1997:17) mengemukakan bahwa misi adalah sebuah deskripsi alasan bagi eksistensi suatu organisasi yang mencerminkan tujuan fundamentalnya. Ditambahkan pula bahwa misi merupakan prinsip yang mengarahkan, yang merangsang proses prumusan strategi".

Sejalan dengan itu, Kotler (Salusu, 1998:121) yang menjelaskan misi adalah pernyataan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan,

kebutuhan yang dapat ditanggulangi. Kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh, serta aspirasi dan cita dimasa depan. Lebih lanjut, salusu (1998:123) menjelaskan bahwa misitidak sama dengan cita-cita, karena cita-cita bersifat umum dan sering abstark, dan sulit untuk dircalisasikan tetapi merupakan titik tolak untuk merumuskan misi :

Lebih lanjut Sodarmayanti (1999:18) mengatakan bahwa :

Misi akan berpengaruh terhadap kedudukan strategi dalam menjalankan aspek management, kedudukan strategi tersebut terdiri dari nilai, tujuan, lingkungan, dan sumber daya. Disamping itu, untuk memenuhi kebutuhan dalam permintaan berbagai pihak, maka struktur, proses, dan perilaku organisasi juga perlu disesuaikan perkembangan masyarakat yang dilayani.

Pendapat lain yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996:127) dimana pemerintah dituntut untuk mengenali pergeseran dan organisasi yang berorientasi peraturan ke orientasi misi. Hal ini merupakan strategi yang bermuara pada kinerja organisasi pemerintah yang selalu diarahkan pada misi yang berhak dicapai dengan mengatsi berbagai keterbatasan dalam peraturan maupun dalam dana yang tersedia. Oleh karena itu, setiap organisasi hendaknya memiliki :

1. Misi yang jelas sehingga semua pegawai dapat mengetahunya;
2. Misi tersebut hendaknya mudah dicapai;
3. Misi tersebut sedapat mungkin didukung oleh kebijaksanaan organisasi.

2. Pendekatan Kesisteman

Kenneth (Kumorotomo dan Margono (2001:8) menjelaskan teori system sebagai berikut :

Setiap unsur pembentuk organisasi (bagian yang tampak dari fisik maupun hal-hal yang mungkin bersifat abstrak atau konseptual seperti misi, pekerjaan, kegiatan, kelompok informal, dan lainnya) adalah penting danharus mendapat perhatian yang utuh supaya manager dapat bertindak lebih efektif.

Pendapat lain dikemukakan oleh Robbins (1994:11) yang menjelaskan bahwa Adanya kesepakatan yang luas diantara para teoritikus organisasi bahwa perspektif system menawarkan pandangan penting. Mengenai cara kerja sebuah organisasi. Pendekatan sebuah system dapat membantu untuk mengkonseptual dengan lebih baik tentang apa saja yang sebenarnya dikerjakan oleh organisasi. Kemudian diejelaskan bahwa system adalah kumpulan dari bagian yang saling berhubungan dan saling bergantung yang diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu kesatuan.

Lebih lanjut, Gibson, et.al (1996:41) menjelaskan teori system adalah pendekatan dalam menganalisis perilaku organisasi yang menekankan pada mempertahankan element element dasar melakukan proses keluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas menopang organisasi. Winardi (1987:30) yang menyatakan pula bahwa sebuah system terdiri dari sejumlah komponen (subsistem-subsistem) yang berkaitan dengan satu sama lain dengan cara tertentu serta bersifat teratur bersama-sama ingin mencapai sasaran yang ditetapkan sebeumnya.

Pendapat lain diungkapkan oleh Lembaga Standarisasi Amerika (Amerika National Standar Institute Inc) (Sedarmayanti, 1999:29) mendefenisikan system adalah serangkaian metode, prosedur atau tehnik yang disatukan oleh interaksi yang teratur sehingga membentuk suatu kesatuan yang terpadu.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal sertapula interaksi yang akan diikutkan. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen yakni : *pertama* kompleksitas, mempertimbangkan tingkat diferensi yang ada dalam organisasi. *Kedua*, formalisasi, tingkat sejauh mana organisasi menyadarkan dirinya kepada peraturan dan prosedur

mengatur perilaku dari para pegawainya. *Ketiga* sentralisasi, mempertimbangkan dimana letakkan pusat pengambilan keputusan.

Sejalan dengan pendapat diatas,, Siagian (2001:234) menjelaskan bahwa “struktur organisasi dimaksudkan untuk mempermudah jalannya koordinasi antara berbagai satuan kerja yang terdapat didalamnya dan sebagai alat untuk mengawasi atau mengendalikan tindakan para anggotanya” lebih lanjut, Gitosudarmo dan Sudita (2000:240) yang menjelaskan bahwa pembentukan organisasi menghadapi dua hal pokok yaitu :

Pertama, deferensiasi atau pembagian tugas diantara anggota organisasi, dan kedua, integrasi atau koordinasi atas apa saja yang telah dilakukan dalam pengertian tugas tersebut. Oleh karenanya, bidang struktur organisasi membahas bagaimana organisasi membagi tugas diantara anggota organisasi membahas bagaimana organisasi membagi tugas diantara anggota organisasi dan menghasilkan koordinasi diantara tugas-tugas tersebut. Lima keputusan desain diperlukan untuk menciptakan struktur organisasi, yaitu: pembagian tugas, departementalisasi, tenaga pengendalian, delegasi wewenang dan mekanisme koordinasi.

Lebih lanjut menurut Gibson, Ivancevic dan Donelly (1996:9) yang menyatakan bahwa “ struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan.” struktur acap kali digambarkan melalui bagan organisasi.

4. Proses Organisasi

Pemahaman dan pembahasan mengenai proses organisasi yang dilakukan secara teratur. Menurut Gibson, Ivancevic dan Donelly (1996:9) menyatakan bahwa proses adalah aktivitas sumber kehidupan dalam struktur organisasi. Proses yang umum meliputi komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi dan pengembangan karir. Lebih lanjut Gibson, et.al (1996:20-21) menjelaskan bahwa :

Kelangsungan hidup organisasi tergantung dari kemampuan management, menerima, meneruskan dan bertindak atas informasi. Proses komunikasi

ini menghubungkan organisasi dengan lingkungan, demikian juga sebagai bagiannya. Mutu pengambilan keputusan di suatu organisasi tergantung atas pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapainya. Sedangkan sosialisasi merupakan proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai cultural, norma, keyakinan, dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif, serta mengembangkan karir merupakan aktivitas yang mempengaruhi kinerja organisasi dan individu. Individu memasuki organisasi untuk bekerja dan meraih sasaran karir.

5. Perilaku Organisasi

Perilaku pada hakikatnya terkait dengan individu yang memerankannya, perilaku antara individu tidak dapat di generalisasi karena aspek-aspek yang mempengaruhi individu untuk berperilaku selalu berbeda-beda. Menurut Ndaraha (1999:63-64) yang mengemukakan bahwa :

Supaya perilaku dapat diamati dan direkam, dia harus beraga, artinya supaya perilaku menghadirkan dirinya atau dihadirkan melalui suatu raga (peragaan). Hubungan perilaku dan raga merupakan siklus dan bias berlangsung berulang-ulang. Melalui perulangan itu terbentuk pola perilaku didalam masyarakat.

Selanjutnya, menurut Ndraha (1999:65) yang mengungkapkan bahwa perilaku adalah operasional dan aktualisasi sikap seseorang atau kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualiasi pendirian

6. Sumber Daya Manusia

Apabila kita mencermati arus globalisasi yang sedang berlangsung sekarang ini, dapat dilihat jelas bahwa arus informasi, teknologi, modal, barang dan jasa yang mengalir semakin deras dan kurang hambatannya, hal ini membuat roda-

roda ekonomi bias berputar lebih cepat. Pasar yang semula terkotak-kotak, menjadi luas dengan terbukanya tirai-tirai pelindung unit-unit ekonomi yang lebih kecil. Gejala ini merupakan tantangan bagi bangsa Indonesia. Kuncinya adalah kemampuan bersaing, salah satu jalannya tidak lain adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan daya serap teknologi yang lebih tinggi*.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya paling penting bagi organisasi. Hal ini disebabkan oleh dua alasan : *pertama*, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, *kedua*, sumber daya manusia juga merupakan pengeluaran pokok organisasi (perusahaan) dalam menjalankan bisnis. (Simamora : 1-2).

Jadi, manusia pada organisasi merupakan titik sentral yang sekaligus sebagai subjek dan objek dalam organisasi tersebut, Siagian (1997:6) mengatakan:

Betapapun besarnya kemampuan seseorang untuk mengumpulkan dana untuk mengumpulkan modal, tidak akan terjadi " nilai tambah " modal tersebut apabila tidak digunakan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa untuk dijual kepada pihak konsumenyang membutuhkannya. Tegasnya, betapapun besarnya modal yang dipupuk, dia tetap merupakan benda mati dan hanya mempunyai makna apabila digunakan dan dikelola manusia.

Mengacu pada pendapat diatas, maka dapat diketahui bahwa manusia itu mempunyai : (1), Kemampuan yang tersimpan (potensi) untuk mengembangkan dirinya, (2), pengetahuan dan keterampilan untuk mengadakan perubahan agar sesuatu memiliki nilai tambah. Dengan demikian potensimanusia itu tidak dapat ditentukan batas-batasnya, tetapi kemampuan, pengetahuan, keterampilan yang dimiliki seseorang dapat diukur menurut ketentuan sesuatu pekerjaan yang diembannya. Itulah sebabnya manusia dalam suatu organisasi dikelompokkan dalam suatu bagian-

bagian atau unit-unit untuk lebih memudahkan mengelola, mengatur atau yang disebut dengan management sumber daya manusia.

Menurut Mondy dan Noe (Marwansyah dan Mukaram, 2000:4) yang mendefinisikan management sumber daya manusia sebagai “pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Pendapat lain mengenai pemberdayaan dikemukakan oleh Steward (1998:23) menjelaskan bahwa :

Siapakah dalam kebanyakan organisasi yang paling dekat dengan pelanggan? Para manager atau staf mereka? Jawabannya, jelas staf yang sehari-harinya berhubungan dengan pelanggan”. Namun, organisasi itu tidak sungguh-sungguh menghormati staf mereka sebagai orang-orang dewasa yang mampu berfikir dan berfungsi penuh, tidak mempercayai mereka untuk mengambil tindakan diluar perangkat ukuran yang amat membatasi. Hal ini disebabkan para manager takut kehilangan kendali mereka atas staf, anggaran, proyek dan standar. Gagasan tentang pemberdayaan membuat mereka cemas karena mengira bahwa pemberdayaan akan mengakibatkan hilangnya segala pengendalian yang telah direncanakan dengan baik.

2.2 Kepuasan Konsumen /Masyarakat

Sasaran akhir pelayanan adalah kepuasan. Kepuasan masyarakat atau konsumen atau disebut juga sebagai pelanggan sangat tergantung pada harapan mereka dan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima. Masalah kepuasan tidak dapat diukur dengan pasti, karena setiap individu didalam masyarakat sangat berbeda satu dengan yang lainnya terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan tercapai bila jasa pelayanan yang dirasakan konsumen sama dengan harapan konsumen. Selanjutnya,

Supranto (1997:2) mengemukakan bahwa “pelanggan harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan menjadi pelanggan para pesaing”.

Lebih lanjut, Lukman (1999:132) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. karena itu kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Hal yang sama juga diungkapkan Tjiptono (1997:125) yang menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi.

Kepuasan pelanggan dalam organisasi pemerintahan merupakan suatu tantangan yang perlu dijawab dengan serius. Bagi orang aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat memahami bahwa masyarakat sebagai konsumen ataupun pelanggan ingin mendapatkan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini akan berdampak luas pada tingkat loyalitas. Kepercayaan dan dukungan masyarakat kepada pemerintah akan semakin tinggi.

Kantoro dan Lukman (1999:26) menjelaskan beberapa dimensi dalam kepuasan pelanggan antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan external;
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung lainnya;

7. Kenyamanan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir, kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk lain;
8. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan.

2.3. Administrasi Kependudukan

2.3.1 Pengertian Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa Yunani, (Latin) yaitu "ad dan *ministrare*" dalam bahasa Inggris disebut "*administration*" yang terdiri dari "to serve" yang artinya melayani atau mengabdikan. Jadi sarana etimologi berarti melayani dengan baik dan sempurna. Sedangkan Dimock (1986:19) dalam bukunya *Public Administration* diterjemahkan dalam perkataan bahasa Inggris "*administer*" adalah kombinasi kata bahasa Latin *ad+ministrare*, yang berarti "to serve, melayani".

The Liang Gie (1998: 5) memberikan definisi bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penyelenggaraan dalam usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Siagian (1994: 3) mengembangkan bahwa "administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat terlihat bahwa dalam administrasi mempunyai unsur-unsur :

1. Adanya dua orang atau lebih;
2. Adanya tujuan yang akan dicapai;
3. Adanya tugas yang harus dilaksanakan dan ;
4. Adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas orang tersebut.

Selain pengertian di atas, penulis juga mengutip pengertian yang dikemukakan oleh Musanef (1996:1) yang memberikan definisi administrasi dalam

dua arti yaitu : *pertama* administrasi dalam arti sempit dan *kedua* administrasi dalam arti luas.

Administrasi dalam arti sempit adalah tata usaha (*office work*) yaitu segenap kegiatan tulis menulis yang meliputi menerima, mencatat, mengolah, mnggandakan, mengirimkan surat menyurat, menghimpun, menyclenggarakan kearsipan dan dokumentasi, meletakkan system kerja. Mengadakan standarisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas dalam menjaga kerjasama diantara anggota organisasi. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala saran yang dibutuhkan agar dapat dicapai tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya, Suradinata (1996:1) mngutip pendapat Dimock dan Dimock, menjelaskan bahwa :

Secara etimologis pengertian administrasi mengandung arti, untuk melayani secara instensif ssuai dengan fungsi dan kewenangan untuk mencapai tujuan administrasi juga, jauh lebih luas dari kata-kata tata usaha, kearsipan, surat mnyurat,, agenda, ekspedisi. Kata-kata tersebut menunjukkan bahwa pengertian dalam arti sempit yang dipengaruhi dari bahasa belanda "*administratie*" dalam lingkup tertentu. Sedangkan pengertian administrati dalam arti luas yang skarang dikembangkan dibelanda sudah tidak lagi pada lingkup tertentu, dalamarti sempit melaninkan kessleruhan proses kegiatan dalam rangka mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian diatas, maka terlihat adanya suatu perbedaan antara pengertian adminisitrasi dala arti sempit dan pengertian dalam arti luas. Pngertian administrasi dalam arti sempit hanya menggambarkan kegatan-kegiatan yang dilaksanakan saja. Kegiatan-kegiatan mulai dari menerima, mencatat sampai dengan menjaga keharmonisan antara anggota organisasi. Sedangkan pengertian dalam arti

luas menekankan unsure kepada dua orang manusia atau lebih yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Pengertian administrasi tersebut diatas, baik administrasi dalam arti sempit maupun dalam arti luas, dapat disimpulkan bahwa unsur manusia merupakan unsur yang mutlak dan harus ada. Tanpa adanya unsure manusia semua unsure tidak akan mungkin dapat mengerakkan semua unsure-unsur yang ada. Hal tersebut bukan berarti mengesampingkan unsure yang lain.

2.3.2. Pengertian Penduduk dan Kependudukan

Kata demografi berasal dari bahasa Yunani “*demos*” yang artinya rakyat atau penduduk dan “*grafein*” yang artinya menulis, jadi demografi adalah tulisan atau karangan-karangan mengenai rakyat atau penduduk. (Lembaga Demografi FE-IU, 1991).

Selanjutnya menurut para ahli demografi seperti : Guillard, Baque, Suszmllich, Barely, Hauser dan Ducan, Glass (Lembaga Demografi FE-UI 1981:2) diuraikan mengenai pengertian demografi sehingga dapat disimpulkan bahwa :

Demografi adalah ilmu yang mempelajari persoalan dan keadaan perubahan-perubahan penduduk atau dengan kata lain segala hal ikhwal yang berhubungan dengan komponen-komponen perubahan tersebut, seperti; kelahiran, kematian, migrasi, sehingga menghasilkan suatu keadaan dan komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin tertentu.

Dalam konsep komposisi penduduk para ahli demografi berusaha untuk menyajikan dan mengenai struktur penduduk menurut usia dan jenis kelamin secara grafis dalam apa yang dinamakan dengan piramida penduduk (*population pyramid*).

Menurut Harto (Sunarto:1993:186) yang menjelaskan bahwa :

Ada lima bentuk atau model piramida penduduk, salah satunya model lebar serta *slope-nya* tidak curam atau datar yang menunjukkan tingkat

kelahiran sangat tinggi, umur median lebih rendah dan beban tanggungan tinggi, piramida penduduk Indonesia termasuk dalam kategori ini.

Sementara itu, perbedaan penduduk dan warga Negara dapat dijelaskan dalam amandemen kedua Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat (2), yang menjelaskan bahwa penduduk ialah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Lebih lanjut, dalam pasal 25 ayat (1), menjelaskan bahwa yang menjadi warga Negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dalam Undang-undang sebagai warga Negara,

Selanjutnya, kata kependudukan berasal dari kata dasar yang diberi awalan ke- dan akhiran -an, dengan demikian, kependudukan dapat diartikan sebagai hal-hal yang berhubungan dengan penduduk. Bintaro (1998:14) yang menjelaskan bahwa "kependudukan adalah hal yang meliputi jumlah pertumbuhan, kepadatan dan penyebaran dan mata pencharaian penduduk".

2.4. Hubungan antara Kinerja Aparatur dengan Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian diatas, maka secara umum dapat dikatakan, bahwa kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Ada banyak penjelasan yang dapat dipergunakan dalam rangka memahami faktor yang terkait dan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Osborne (1997:30) menjelaskan lima DNA sebagai kode genetika dalam tubuh organisasi public yang mempengaruhi kapasitas dan perilakunya, kelima kode genetika itu adalah misi, akuntabilitas, kosekwensi, kekuasaan dan budaya sehingga pengelolaan dari kelima system kehidupan organisasi public ini akan sangat menentukan kualitas yang diberikan dalam system pelayanan publik.

Dalam konteks pemahaman anggota organisasi terhadap misi yang diemban oleh organisasi public, peran pimpinan menjadi sangat penting, mengingat

kondisi yang terjadi selama ini, orientasi aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan public senantiasa didasarkan pada prosedur dan peraturan. Secara mikro, kondisi semacam ini diakibatkan oleh karena kurangnya kewenangan yang dimiliki oleh pejabat pada tingkat bawah dan mersepon permasalahan yang dihadapi, apalagi dalam organisasi public yang sangat peternalistik, kekuasaan terkonsentrasi pada pimpinan puncak sementara yang langsung berhadapan dengan pengguna jasa adalah aparat yang berada pada level bawah.

Dwiyanto (2001:7) lebih lanjut mengemukakan bahwa :

Salah satu faktor yang mempengaruhi organisasi public dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa adalah faktor budaya, mengingat praktek-praktek, symbol yang selama ini dikembangkan oleh para aparat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sangat jauh dari kepentingan, harapan dan aspirasi masyarakat.

Ironisnya, kondisi semacam ini dianggap oleh aparatur sesuatu hal yang wajar dan bersifat normative, oleh karena itu untuk memahami kinerja pelayanan yang dilakukan aparatur sebagai aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi menjadi sangat relevan untuk dilakukan pengkajian secara mendalam.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dengan alamat Jalan Kompleks Perkantoran Panorama Indah Sindeka Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan alasan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam menentukan kebijakan dan menyelenggarakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Karena pentingnya pelaksanaan program ini maka peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sangat penting, dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) minggu selama Bulan Februari 2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

3.2 Bentuk Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat ketika pelaksanaan administrasi kependudukan berlangsung. Menurut H.B Sutopo (2002: penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya. Dengan kata lain penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau perspektifnya. Bentuk penelitian ini mengupayakan pencarian data yang berupa kata-kata dalam susunan kalimat atau

gambar yang berlanjut pada analisis data untuk memberikan gambaran yang senyatanya tentang permasalahan yang ada. Studi deskriptif berupaya untuk memperoleh informasi kualitatif dengan pendeskripsian yang teliti, lengkap dan akurat dari suatu situasi. Dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat melalui data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar angka. Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menggambarkan secara terperinci tentang pelaksanaan administrasi kependudukan terutama mengenai penerbitan dokumen.

3.3. Sumber Data

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (key informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Selanjutnya dalam pengambilan informasi, peneliti menggunakan teknik "snowball" yaitu dimana penentuan subjek maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi dari informan penelitian tidak dijelaskan secara rinci, tetapi berkembang sesuai dengan data yang didapat untuk dianalisis selanjutnya.

Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berperan dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat, antara lain :

- a. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- b. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
- c. Seksi pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan
- d. Seksi pelayanan
- e. Masyarakat

Penulis memilih narasumber tersebut karena dianggap bahwa pihak-pihak tersebut paham mengenai administrasi kependudukan dan terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang dapat merasakan kelebihan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dan untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kinerja pelayanan administrasi kependudukan, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya yang meliputi fenomena dengan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Bridgman & Davis, Crossfield & Byrner, dan Badjuri & Yuwono yaitu :

1. Input (masukan)
2. Process (proses)
3. Output (hasil)
4. Outcome (dampak)

3.4. Defenisi Konsep

Konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal khusus. Oleh karena konsep merupakan abstraksi, maka konsep tidak dapat langsung diukur atau diamati. Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini penulis mengelompokkan variabel menjadi bagian, yaitu :

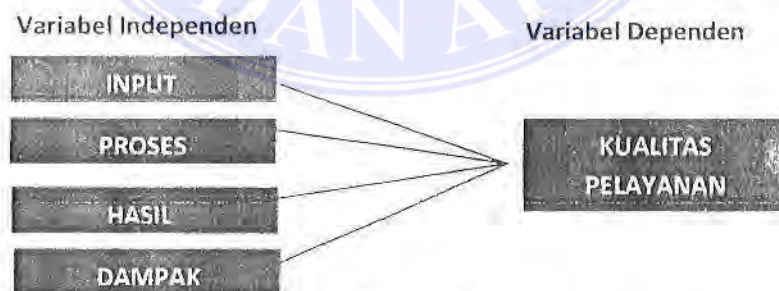
1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen pada penelitian ini adalah terdiri dari :

- a. Input, yaitu diamati dari gejala : sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pembuatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat. sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan;
- b. Proses, yang diamati dari gejala : kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, efektivitas dan efesiensi dalam memberikan pelayanan Penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat;
- c. Hasil, diamati dari gejala : hasil pelayanan yang diberikan dalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat Dampak, diamati dari gejala : dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat, dampak positif dan negatif dari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.

2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah evaluasi kualitas pelayanan dalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat.



Gambar 1. Kerangka konsep penelitian

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk penelitian dan jenis data yang digunakan maka pengumpulan data dilakukan dengan teknik interaktif melalui proses wawancara dan teknik non interaktif yang dilakukan dengan mencatat dokumen/ arsip.

a. Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh informasi (Nasution, 2002: 113). Sedangkan Mulyana (2002: 180) mengatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang representative ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting. (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002: 181) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Ada 3 (tiga) karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka yaitu :

- a. memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya
 - b. mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
 - c. memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal
- (Denzin dalam Mulyana, 2002: 182)

d. Senada dengan Denzin, Nasution (2002: 119) juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan spontan dapat mengeluarkan segala sesuatu yang ingin dikemukakannya. Dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

- Memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya bagaimana Kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Pakpak Bharat
- Memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
- Memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
- Memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti dapat langsung memperbaiki/meluruskan pertanyaan yang dimaksud oleh peneliti.

b. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2003: 30). Data yang didapat melalui berupa kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang, serta juga keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal, dan proses penataan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang dapat diamati. Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan yang dilaksanakan secara langsung bersamaan dengan dilakukannya wawancara. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja dari pegawai dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Kegiatan tersebut dilakukan untuk memberi gambaran mengenai karakteristiknya secara keseluruhan, dan mengenai perilaku atau ekspresi yang terjadi pada saat suatu pertanyaan tertentu ditanyakan, dan bahkan untuk menyatakan gaya narasumber dalam menanggapi pertanyaan tersebut.

c. Telaah dokumen

Telaah dokumen teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen resmi, dan arsip-arsip dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat yang berkaitan dengan pelaksanaan penerbitan dokumen. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data yang telah terkumpul dari beberapa teknik penggalan data sebelumnya.

3.6. Validitas data

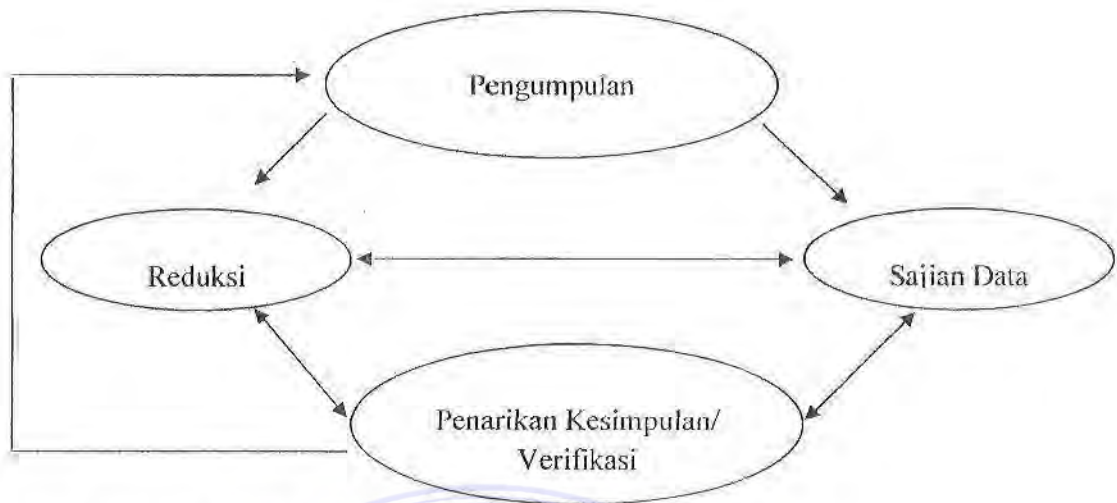
Ketepatan dan kemantapan data tidak hanya tergantung dari ketepatan memilih sumber data dan teknik pengumpulan data. Data yang berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat, perlu diuji dengan pengembangan dengan melakukan validitas data agar membuktikan apakah sesuatu yang diamati sesuai dengan yang senyatanya. Validitas data merupakan jaminan bagi kemantapan simpulan dan tafsir makna sebagai hasil penelitian (H.B.Sutopo, 2002: 78). Untuk menguji kebenaran dari hasil yang diperoleh maka dalam penelitian ini dilakukan triangulasi data. Menurut H.B.Sutopo (2002:79) triangulasi data atau sumber memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Triangulasi data digunakan untuk mengarahkan peneliti agar mengumpulkan data dari beragam sumber data yang berbeda untuk menggali data sejenis sehingga apa yang diperoleh dari sumber data yang satu dapat lebih teruji kebenarannya bila digali dari sumber data yang berbeda. Yang penekanannya pada perbedaan sumber data, bukan pada teknik pengumpulan data atau yang lain. Cara ini digunakan untuk mengarahkan peneliti agar dalam pengumpulan data wajib menggunakan beragam sumber data yang tersedia, artinya data yang sama/sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber yang berbeda. Triangulasi data digunakan dengan

membandingkan antara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan telaah arsip, dokumen, dan artikel dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini triangulasi metode dilakukan melalui metode wawancara dengan berbagai informan baik dari pihak kantor maupun masyarakat, observasi, dan telaah arsip, dokumen, dan artikel dari berbagai sumber untuk memperoleh data yang valid.

3.7. Teknik Analisis Data

Untuk memberi pemaknaan atas data atau fenomena yang ditemukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini maka dilakukan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan eksplanasi bersifat deskriptif. Sebagaimana dikatakan Arikunto (1998: 194), penelitian yang menjawab problematika serta ingin mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena, lebih tepat digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dipilihnya teknik analisis deskriptif kualitatif karena permasalahan atau sasaran penelitian adalah Kinerja Pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat. Penelitian akan melibatkan pencarian data dari pihak-pihak terkait. Langkah yang ditempuh dengan mengorganisir data berupa gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel atau buku-buku pedoman dan sebagainya (Moleong, 2001: 103). Data juga diperoleh dari internet atau surat kabar berkaitan dengan masalah. Selanjutnya dianalisis dengan model siklus interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992). Proses ini dilakukan selama proses penelitian diempuh melalui serangkaian proses, pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Komponen analisis data (model interaktif) dapat digambarkan sebagai berikut :



(H.B. Sutopo, 2002: 96)

Reduksi data dimaksudkan sebagai langkah atau proses mengurangi atau membuang data yang tidak perlu, penyederhanaan, memfokuskan, atau menyeleksi untuk menajamkan data yang diperoleh. Penyajian data dimaksudkan sebagai proses analisis untuk merakit temuan data di lapangan dalam bentuk matriks, tabel, atau paparan-paparan deskriptif dalam satuan-satuan kategori bahasan dari yang umum menuju yang khusus.

Akhirnya berdasarkan sajian data tersebut, peneliti melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi, setelah terlebih dahulu melihat hubungan satu dengan yang lain dalam kesatuan bahasan. Selanjutnya peneliti melakukan interpretasi dan memberi makna terhadap fenomena/gejala yang ditemukan. Proses verifikasi ini ditempuh dengan tujuan untuk lebih memperkaya dan mengabsahkan hasil interpretasi yang dilakukan

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Pakpak Bharat

4.1.1 Kondisi Geografis

Kabupaten Pakpak Bharat merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Dairi di Provinsi Sumatera Utara yang terbentuk sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Provinsi Sumatera Utara dan diresmikan pada tanggal 28 Juli 2003 oleh Menteri Dalam Negeri, **Hari Sabarno**, di Medan

Kabupaten yang awal pembentukannya terdiri dari 3 (Tiga) Kecamatan ini terletak di wilayah Pantai Barat Sumatera Utara yaitu pada 2.000-3.000 Lintang Utara dan $96^{\circ}00'$ - $98^{\circ}00'$ Bujur Timur, dengan ketinggian berkisar antara 250 S/d 1.400 m dpl dan luas wilayah lebih kurang 121, 830 ha (1.218.30 km²). Wilayah Kabupaten Pakpak Bharat sebagian besar terdiri dari dataran tinggi yang bervariasi dan sebagian besar merupakan pegunungan dan perbukitan. Menurut keadaan lereng ataupun kemiringan tanah, wilayah Kabupaten Pakpak Bharat dapat dijabarkan sebagai berikut

- Darat	(00-150)	=	6.396 ha
- Berombak	(80-150)	=	3.384 ha
- Bergelombang	(150-250)	=	21.619 ha
- Curam	(250-400)	=	6.397 ha
- Terjal keatas	(>400)	=	84.070 ha

Secara umum Kabupaten Pakpak Bharat terlihat sangat potensial dengan usaha pertanian dalam arti luas, dimana terdapat lahan-lahan kosong yang luas dan belum dikelola, yaitu sebesar 58.15n 6 ha.

Hamparan lahan tersebut meruasapakan sumber yang potensial dan dapat digali untuk dijadikan kawasan Agropolitan Dataran Tinggi Bukit Barisan. Adapun

sumber daya alam terdiri dari lahan pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan dan semak belukar dengan kondisi kesuburan tanah yang berbeda dengan jenis tanah pada umumnya yaitu podsolik

Berdasarkan kondisi sumber daya alam bahwa wilayah Kabupaten Pakpak Bharat sangat cocok untuk usaha-usaha pertanian tanaman pangan seperti padi, palawija, hortikultura, buah-buahan, sayur-sayuran dan usaha perkebunan seperti kelapa sawit, kakao, kopi, gambir, nilam, kemenyan, dan jenis komoditi perkebunan lainnya, usaha-usaha sub sektor peternakan seperti sapi, kerbau, kambing, babi, dan usaha sektor perikanan serta pengembangan ikan air tawar.

Di samping usaha-usaha pertanian juga ada lahan-lahan tambang seperti tambang emas, timah, tembaga, dolomite, batu padas dan lain-lain dimana sampai saat ini belum dieksplorasi dan potensi lainnya seperti sungai, yang dapat dimanfaatkan untuk irigasi dan air terjun sebagai tenaga pembangkit listrik (PLTA) belum dioptimalkan.

Keadaan iklim Kabupaten Pakpak Bharat pada umumnya beriklim tropis basah, hal tersebut disebabkan oleh keadaan disekitar Kabupaten Pakpak Bharat yang memiliki pegunungan dan perbukitan dengan kemiringan lereng yang bervariasi sehingga mempengaruhi iklim di Kabupaten Pakpak Bharat.

Suhu udara umumnya berkisar antara 18°C – 28°C dengan udara yang sejuk yang dipengaruhi oleh iklim pegunungan. Rata-rata curah hujan di Kabupaten Pakpak Bharat sebesar 2.270 mm/tahun 159 hari hujan.

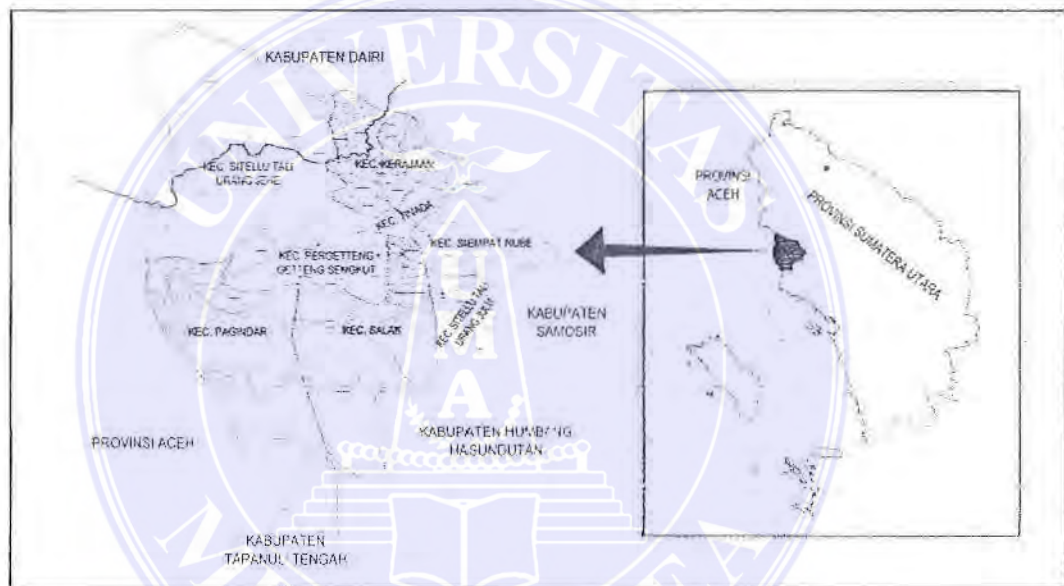
4.1.2. Pemerintahan Umum

Wilayah administrasi Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Silimapungga-pungga, Lae Parira, Sidikalang Kabupaten Dairi;
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tara Bintang Kabupaten Humbang Hasundutan dan Kecamatan Manduamas Kabupaten Tapanuli Tengah;
- Sebelah Timur : Kecamatan Parbuluan Kabupaten Dairi dan Kecamatan Harian Kabupaten Samosir.
- Sebelah Barat : Kabupaten Aceh Singkil, Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.

Gambar 1.1

Batas Administrasi Kabupaten Pakpak Bharat



Dalam wilayah administrasi tersebut, sejak dimekarkan dari Kabupaten Dairi tanggal 28 Juli 2003, Kabupaten Pakpak Bharat terbagi 3 (tiga) Kecamatan dan 36 (tiga puluh enam) desa yaitu :

1. Kecamatan Kerajaan, beribukota Sukaramai dan terbagi atas 16 (enam belas) desa.
2. Kecamatan Salak, beribukota Salak, yang juga merupakan Ibukota Kabupaten Pakpak Bharat terbagi atas 15 (lima belas) desa.
3. Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe beribukota Sibande terbagi atas 5 (lima) desa.
4. Pada tanggal 28 Desember 2005 Kabupaten Pakpak Bharat dimekarkan menjadi 8 (delapan) Kecamatan dan 52 (lima puluh dua) desa dengan harapan pengoptimalan penyelenggaraan program pembangunan, yaitu :
 1. Kecamatan Salak, dengan ibu kota Salak terdiri dari 6 (enam) desa;
 2. Kecamatan Kerajaan, dengan ibu kota Sukaramai terdiri dari 10 (sepuluh) desa;

3. Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe, dengan ibu kota Sibande terdiri dari 10 (sepuluh) desa;
4. Kecamatan Sitellu Tali Urang Julu, dengan ibu kota Ulu Merah terdiri dari 5 (lima) desa;
5. Kecamatan Pergettenggetteng Sengkut, dengan ibu kota Kecupak terdiri dari 5 (lima) desa;
6. Kecamatan Pagindar, dengan ibu kota Sibagindar terdiri dari 4 (empat) desa;
7. Kecamatan Tinada, dengan ibu kota Tinada terdiri dari 6 (enam) desa;
8. Kecamatan Siempat Rube, dengan ibu kota Jambu Rea terdiri dari 6 (enam) desa

Tabel 4.1
Data Luas Kecamatan

No	Nama Kecamatan	Jumlah Desa	Luas (km ²)
1.	Sitellu Tali Urang Jehe	10	473,62
2.	Kerajaan	10	147,61
3.	Salak	6	245,57
4.	Sitellu Tali Urang Julu	5	53,02
5.	Pergettenggetteng Sengkut	5	66,64
6.	Pagindar	4	75,45
7.	Tinada	6	74,03
8.	Siempat Rube	6	82,36

Sumber : Disdukcapil, 2015

Tabel 4.2
Nama Kecamatan dan Desa

No	Nama Kecamatan	Nama Desa
I.	Sitellu Tali Urang Jehe	1. Tanjung Meriah
		2. Tanjung Mulia
		3. Kaban Tengah
		4. Bandar Baru
		5. Simberuna
		6. Perolihen
		7. Maholida
		8. Perjaga
		9. Malum
		10. Mbinalun
II.	Kerajaan	1. Sukaramai
		2. Kuta Saga
		3. Kuta Meriah
		4. Kuta Dame
		5. Perpulungen

		6. Pardomuan
		7. Majanggut I
		8. Majanggut II
		9. Surung Mersada
		10. Perduhapan
III.	Salak	1. Salak I
		2. Salak II
		3. Boangmanalu
		4. Sibongkaras
		5. Kuta Tinggi
		6. Penanggalan Binanga Boang
IV.	Sitellu Tali Urang Julu	1. Ulu Merah
		2. Pardomuan
		3. Silima Kuta
		4. Lac Langge Namuseng
		5. Cikaok
V.	Pergetteng-Getteng Sengkut	1. Kecupak I
		2. Kecupak II
		3. Aornakan I
		4. Simerpara
		5. Aornakan II
VI.	Pagindar	1. Sibagindar
		2. Napatalun Perlambuken
		3. Lac Mbentar
		4. Pagindar
VII.	Tinada	1. Kuta Babo
		2. Tinada
		3. Silima Kuta
		4. Mahala
		5. Prongil
		6. Buluh Tellang
VIII.	Siempat Rube	1. Siempat Rube I
		2. Siempat Rube II
		3. Mungkur
		4. Siempat Rube IV
		5. Kuta Jungak
		6. Traju

Sumber : Disdukcapil, 2015

4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat

Melalui proses usulan pemekaran Kabupaten Pakpak Bharat yang dilakukan oleh Masyarakat bersama DPRD Kabupaten Dairi, maupun pihak Pemerintah Daerah secara berjenjang sampai kepada DPR RI dan Pemerintah Pusat,

maka melalui proses Peraturan yang berlaku akhirnya diterbitkanlah Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Undang-Undang ini maka resmilah Kabupaten Pakpak Bharat menjadi satu Kabupaten otonom. Berdasarkan Undang-Undang RI nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka dibutuhkanlah perangkat Daerah termasuk salah satunya Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat melalui Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang ditindak lanjuti dengan :

1. Perda Kabupaten Pakpak Bharat nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pakpak Bharat;
2. Perda Kabupaten Pakpak Bharat nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pakpak Bharat;
3. Perda Kabupaten Pakpak Bharat nomor 2 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pakpak Bharat;
4. Perda Kabupaten Pakpak Bharat nomor 3 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Daerah nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.

Perda nomor 3 Tahun 2010 tertanggal 27 April 2010 inilah menjadi dasar dan legitimasi Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pakpak Bharat sampai saat ini. Untuk menindak lanjuti pelaksanaan Peraturan Daerah dimaksud maka dikeluarkan Peraturan Bupati Pakpak Bharat nomor 20 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati nomor 3 Tahun 2009 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing Jabatan pada Organisasi Dinas

Daerah Kabupaten Pakpak Bharat termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat adalah sebuah Kantor yang mempunyai tugas untuk melayani Administrasi Kependudukan di kabupaten Pakpak Bharat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Tugas Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas Otonomi dan Tugas Pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Perda Kabupaten Pakpak Bharat nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Pakpak Bharat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat yang saat ini Jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 31 (Tiga Puluh Satu) Pegawai (PNS) dan mempunyai Bidang Organisasi antara lain:

1. Dinas;
2. Sekretariat;
3. Bidang Pendaftaran Penduduk;
4. Bidang Pencatatan Sipil;
5. Bidang Informasi, Pengelolaan Data dan Pengkajian Penduduk;
6. Kelompok Jabatan Fungsional;

4.2.1. Visi dan Misi

Untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat memiliki suatu visi dan misi sebagai pedoman pelayanan prima yaitu : **Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.** Dan Misi yang dirumuskan untuk mencapai Visi tersebut adalah :

1. Mempersiapkan fasilitas perlengkapan asset/barang perkantoran, perangkat keras dan lunak;
2. Melaksanakan administrasi kependudukan secara online melalui jaringan SIAK;
3. Peningkatan SDM aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, melalui Bimbingan Teknis Operator dan Personil lainnya;
4. Melaksanakan pendaftaran penduduk secara akurat dan valid;
5. Melaksanakan pencatatan sipil akta-akta kependudukan;
6. Menerima, menyampaikan informasi, mengelola, dan mengkaji
7. kependudukan.

4.2.2. Tujuan

Berdasarkan visi dan misi di atas, tujuan yang ingin dicapai ialah :

1. Untuk memenuhi hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat memberikan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan nasional.
2. Untuk meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya, berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan
3. Untuk mendukung perencanaan pembangunan kependudukan secara lokal, regional dan nasional.

4.2.3. Strategi

Untuk mewujudkan tercapainya visi, misi, dan tujuan yang diinginkan maka digunakan strategi sebagai berikut :

1. Pembangunan database kependudukan sebagai agenda utama di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Konsep ini dimulai dengan pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Pakpak Bharat pada tahun awal Rencana Lima Tahunan yaitu pada tahun 2008 guna menyiapkan

database penduduk sebagai langkah dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Menyiapkan berbagai kegiatan dalam bidang kependudukan guna mendukung prioritas utama pembangunan database kependudukan. Kegiatan-kegiatannya seperti penyuluhan kependudukan, penyiapan blangko dokumen kependudukan, peningkatan kapasitas aparat kependudukan dan pencatatan sipil, peningkatan pelayanan publik dan sebagainya. Yang bertujuan untuk peningkatan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas database kependudukan karena segala macam peristiwa kependudukan akan tercatat dalam database melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

4.2.4. Kebijakan

Untuk menjabarkan strategi tersebut ke dalam program kegiatan diperlukan kebijakan-kebijakan sebagai berikut :

1. Penyempurnaan sistem pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagaimana diamanatkan Undang-undang 24 Tahun 2013 atas Perubahan Undang-Undang No. 23 tahun 2006.
2. Peningkatan kualitas produk hukum dengan menyusun atau memperbaiki aturan-aturan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan aturan-aturan baru yang berlaku dan tuntutan dari perkembangan masyarakat.
3. Peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak, baik koordinasi dalam kebijakan kebijakan kependudukan dengan dinas/instansi terkait maupun konsultasi perbaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi.

4. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui peningkatan kapasitas aparat pelaksana, sosialisasi kebijakan kependudukan dan penyiapan fasilitas pelayanan melalui penyediaan blangko dokumen kependudukan.
5. Peningkatan kualitas pemeliharaan dokumen dan data.

4.3. Pelayanan Umum

Untuk menjalankan setiap kebijakan/program/kegiatan yang dimiliki maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat didukung dengan sumber daya manusia yang cukup memadai dan solid yang tersusun secara rapi dalam susunan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil data sampai desember 2015 sebagai berikut

1. Jumlah Pegawai Seluruhnya : 30 Orang
2. Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan
 - ✓ Pasca Sarjana : 1 Orang
 - ✓ Sarjana : 14 Orang
 - ✓ D.IV : 1 Orang
 - ✓ D.III : 2 Orang
 - ✓ SMA : 12 Orang
3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat :
 - ✓ Golongan IV/a : 2 Orang
 - ✓ Golongan III/d : 5 Orang
 - ✓ Golongan III/c : 1 Orang
 - ✓ Golongan III/b : 5 Orang
 - ✓ Golongan III/a : 3 Orang
 - ✓ Golongan II/d : 4 Orang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah merupakan bagian dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pakpak Bharat yang berdiri pada bulan Oktober 2010 dan memiliki jumlah kependudukan sebesar 53.212 Jiwa Untuk lebih jelasnya dibawah ini terperinci table kependudukan berdasarkan kecamatan sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Jumlah Penduduk berdasarkan jumlah kecamatan

	12.15	Kabupaten Pakpak Bharat	26.675	26.537	53.212
	12.15.01	Sitellu Tali Urang Jehé	6.115	6.147	12.262
1	12.15.01.2001	Tanjung Meriah	978	970	1.948
2	12.15.01.2002	Tanjung Mulia	902	879	1.781
3	12.15.01.2003	Kaban Tengah	793	784	1.577
4	12.15.01.2004	Bandar Baru	896	887	1.783
5	12.15.01.2005	Simberuna	347	358	705
6	12.15.01.2006	Perolihen	492	481	973
7	12.15.01.2007	Maholida	434	456	890
8	12.15.01.2008	Perjaga	259	266	525
9	12.15.01.2009	Malum	336	331	667
10	12.15.01.2010	Mbinalun	678	735	1.413
	12.15.02	Kerajaan	5.318	5.462	10.780
11	12.15.02.2001	Sukaramai	889	937	1.826
12	12.15.02.2002	Kuta Saga	582	629	1.211
13	12.15.02.2003	Kuta Meriah	392	435	827
14	12.15.02.2004	Kuta Dame	1.266	1.311	2.577
15	12.15.02.2005	Perpulungen	914	888	1.802
16	12.15.02.2006	Pardomuan	220	220	440
17	12.15.02.2014	Majanggut I	537	534	1.071
18	12.15.02.2015	Majanggut II	155	134	289
19	12.15.02.2016	Surung Mersada	202	209	411
20	12.15.02.2021	Perduhapan	161	165	326
	12.15.03	Salak	4.778	4.810	9.588
21	12.15.03.2001	Salak I	1.007	1.012	2.019
22	12.15.03.2002	Salak II	1.123	1.145	2.268
23	12.15.03.2003	Boangmanalu	1.495	1.505	3.000
24	12.15.03.2009	Sibongkaras	166	180	346
25	12.15.03.2013	Kuta Tinggi	494	457	951
26	12.15.03.2014	Penanggalan Binanga Boang	493	511	1.004
	12.15.04	Sitellu Tali Urang Julu	2.234	2.150	4.384
27	12.15.04.2001	Ulumerah	406	365	771
28	12.15.04.2002	Pardomuan	508	457	965
29	12.15.04.2003	Silima Kuta	610	633	1.243
30	12.15.04.2004	Lae Langge Namuseng	427	396	823
31	12.15.04.2005	Cikaok	283	299	582
	12.15.05	Pergetteng Getteng Sengkut	2.349	2.330	4.679
32	12.15.05.2001	Kecupak I	385	358	743
33	12.15.05.2002	Kecupak II	963	959	1.922
34	12.15.05.2003	Aornakan I	391	408	799
35	12.15.05.2004	Simerpara	199	166	365
36	12.15.05.2005	Aornakan II	411	439	850
	12.15.06	Pagindar	889	783	1.672
37	12.15.06.2001	Sibagindar	257	238	495

38	12.15.06.2002	Napatalun Perlambuken	234	217	451
39	12.15.06.2003	Lae Mbentar	192	162	354
40	12.15.06.2004	Pagindar	206	166	372
	12.15.07	Tinada	2.529	2.478	5.007
41	12.15.07.2001	Kuta Babo	316	316	632
42	12.15.07.2002	Tinada	584	568	1,152
43	12.15.07.2003	Silima Kuta	526	466	992
44	12.15.07.2004	Mahala	432	415	847
45	12.15.07.2005	Prongil	403	419	822
46	12.15.07.2006	Buluh Telfang	268	294	562
	12.15.08	Siempat Rube	2.463	2.377	4.840
47	12.15.08.2001	Siempat Rube II	492	490	982
48	12.15.08.2002	Siempat Rube I	484	436	920
49	12.15.08.2003	Mungkur	313	320	633
50	12.15.08.2004	Siempat Rube IV	647	625	1.272
51	12.15.08.2005	Kuta Jungak	266	269	535
52	12.15.08.2006	Traju	261	237	498

Sumber : Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk terbesar ada di Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sebanyak 12.262 jiwa dari keseluruhan jumlah penduduk Kabupaten Pakpak Bharat. Sedangkan Kecamatan Pagindar merupakan wilayah yang paling sedikit jumlah penduduknya yaitu sebanyak 1.672 jiwa dari keseluruhan jumlah penduduk Kabupaten Pakpak Bharat. Hal ini dikarenakan Kecamatan Pagindar merupakan kecamatan pemekaran baru sehingga infrastruktur dan fasilitas yang ada masih minim dan untuk mencapai wilayah ini harus melewati wilayah Kota Subulussalam dan Kabupaten Singkil Provinsi Aceh.

Tabel 4.4
Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan

1.	Sitellu Tali Urang Jehe	10	473,62	38,88	12.262	26
2.	Kerajaan	10	147,61	12,12	10.780	73
3.	Salak	6	245,57	20,16	9.588	39
4.	Sitellu Tali Urang Julu	5	53,02	4,35	4.384	83
5.	Pergetteng-getteng Sengkut	5	66,64	5,47	4.679	70
6.	Pagindar	4	75,45	6,19	1.672	22

7.	Tinada	6	74,03	6,08	5.007	68
8.	Siempat Rube	6	82,36	6,76	4.840	59

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat.

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Sitellu Tali Urang Julu yang terbesar, yaitu 81 jiwa/km² dan yang terkecil adalah Kecamatan Pagindar, yaitu 22 jiwa/km² sedangkan jumlah kepadatan penduduk rata-rata Kabupaten Pakpak Bharat adalah 42 jiwa/km².

Tabel 4.4
Data Pertumbuhan Angka Penduduk

29	12.15.04.2003	Silima Kuta	1.208	1.243
30	12.15.04.2004	Lae Langge Namuseng	800	823
31	12.15.04.2005	Cikaok	563	582
32	12.15.05.2001	Kecupak I	735	743
33	12.15.05.2002	Kecupak II	1.863	1.922
34	12.15.05.2003	Aornakan I	782	799
35	12.15.05.2004	Simerpara	355	365
36	12.15.05.2005	Aornakan II	804	850
37	12.15.06.2001	Sibagindar	463	495
38	12.15.06.2002	Napatalun Perlambuken	442	451
39	12.15.06.2003	Lae Mbentar	343	354
40	12.15.06.2004	Pagindar	373	372
41	12.15.07.2001	Kuta Babo	619	632
42	12.15.07.2002	Tinada	1.127	1.152
43	12.15.07.2003	Silima Kuta	954	992
44	12.15.07.2004	Mahala	810	847
45	12.15.07.2005	Prongil	778	822
46	12.15.07.2006	Buluh Tellang	541	562
47	12.15.08.2001	Siempat Rube II	941	982
48	12.15.08.2002	Siempat Rube I	880	920
49	12.15.08.2003	Mungkur	626	633
50	12.15.08.2004	Siempat Rube IV	1.183	1.272
51	12.15.08.2005	Kuta Jungak	521	535
52	12.15.08.2006	Traju	448	498
JUMLAH			48.652	53.212

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat

Perkembangan Angka pertumbuhan penduduk Kabupaten Pakpak Bharat pada tahun adalah 5% berdasarkan jumlah penduduk pada tahun 2014 sejumlah 48.652 jiwa sedangkan pada tahun 2015 sejumlah 53.212 jiwa.

4.4. Kepemilikan Dokumen Kependudukan

4.4.1. Kepemilikan Kartu Keluarga

Kepemilikan Kartu Keluarga berguna untuk mengetahui jumlah keluarga yang memiliki Kartu Keluarga Kabupaten Pakpak Bharat. Berikut tabel perbandingan data Kepemilikan Kartu Keluarga tahun 2015.

Tabel 4.5
Tabel Kepemilikan Kartu Keluarga
berdasarkan jenis kelamin

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN/DESA	KARTU KELUARGA		
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
	12.15	Kabupaten Pakpak Bharat	9.492	2.091	11.583
	12.15.01	Sitellu Tali Urang Jehe	2.061	443	2.504
1	12.15.01.2001	Tanjung Meriah	334	67	401
2	12.15.01.2002	Tanjung Mulia	306	63	369
3	12.15.01.2003	Kaban Tengah	257	58	315
4	12.15.01.2004	Bandar Baru	290	68	358
5	12.15.01.2005	Simberuna	119	27	146
6	12.15.01.2006	Perolihen	169	37	206
7	12.15.01.2007	Maholida	146	38	184
8	12.15.01.2008	Perjaga	93	16	109
9	12.15.01.2009	Malum	113	17	130
10	12.15.01.2010	Mbinalun	234	52	286
	12.15.02	Kerajaan	1.844	495	2.339
11	12.15.02.2001	Sukaramai	315	116	431
12	12.15.02.2002	Kuta Saga	221	61	282
13	12.15.02.2003	Kuta Meriah	144	32	176
14	12.15.02.2004	Kuta Dame	411	130	541
15	12.15.02.2005	Perpulungen	300	59	359
16	12.15.02.2006	Pardomuan	88	26	114
17	12.15.02.2014	Majanggut I	186	39	225
18	12.15.02.2015	Majanggut II	60	3	63
19	12.15.02.2016	Surung Mersada	60	17	77
20	12.15.02.2021	Perduhapan	59	12	71
	12.15.03	Salak	1.830	407	2.237
21	12.15.03.2001	Salak I	380	73	453
22	12.15.03.2002	Salak II	447	131	578
23	12.15.03.2003	Boangmanalu	604	121	725
24	12.15.03.2009	Sibongkaras	59	10	69
25	12.15.03.2013	Kuta Tinggi	166	35	201

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN/DESA	KARTU KELUARGA		
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
26	12.15.03.2014	Penanggalan Binanga Boang	174	37	211
	12.15.04	Sitellu Tali Urang Julu	803	161	964
27	12.15.04.2001	Ulumerah	150	33	183
28	12.15.04.2002	Pardomuan	166	21	187
29	12.15.04.2003	Silima Kuta	233	54	287
30	12.15.04.2004	Lae Langge Namuseng	149	25	174
31	12.15.04.2005	Cikaok	105	18	123
	12.15.05	Pergettenggetteng Sengkut	868	197	1.065
32	12.15.05.2001	Kecupak I	130	42	172
33	12.15.05.2002	Kecupak II	370	69	439
34	12.15.05.2003	Aornakan I	146	34	180
35	12.15.05.2004	Simerpara	75	11	86
36	12.15.05.2005	Aornakan II	147	41	188
	12.15.06	Pagindar	325	35	360
37	12.15.06.2001	Sibagindar	87	17	104
38	12.15.06.2002	Napatalun Perlambuken	81	8	89
39	12.15.06.2003	Lae Mbentar	84	4	88
40	12.15.06.2004	Pagindar	73	6	79
	12.15.07	Tinada	900	204	1.104
41	12.15.07.2001	Kuta Babo	115	23	138
42	12.15.07.2002	Tinada	209	61	270
43	12.15.07.2003	Silima Kuta	190	30	220
44	12.15.07.2004	Mahala	145	28	173
45	12.15.07.2005	Prongil	145	32	177
46	12.15.07.2006	Buluh Tellang	96	30	126
	12.15.08	Siempat Rube	861	159	1.020
47	12.15.08.2001	Siempat Rube II	174	30	204
48	12.15.08.2002	Siempat Rube I	184	30	214
49	12.15.08.2003	Mungkur	114	34	148
50	12.15.08.2004	Siempat Rube IV	209	35	244
51	12.15.08.2005	Kuta Jungak	89	17	106
52	12.15.08.2006	Traju	91	13	104

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat

Berdasarkan data table 6.1 di atas Kepemilikan Kartu Keluarga untuk Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2013 sebesar 11.583 KK.

4.4.2. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk

Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berguna untuk mengetahui jumlah masyarakat yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2015. Berikut tabel data Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk:

Tabel 4.6
Data Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk

NO	KECAMATAN/DESA	KARTU TANDA PENDUDUK								
		WAJIB			SUDAH CETAK			BELUM CETAK		
		LK	PR	JLH	LK	PR	JLH	LK	PR	JLH
	Kabupaten Pakpak Bharat	16.869	17.268	34.137	10.904	11.122	22.026	5.965	6.146	12.111
	Sitellu Tali Urang Jehe	3.738	3.805	7.543	2.385	2.375	4.760	1.353	1.430	2.783
1	Tanjung Meriah	608	635	1.243	358	381	739	250	254	504
2	Tanjung Mulia	540	534	1.074	321	296	617	219	238	457
3	Kaban Tengah	508	479	987	333	322	655	175	157	332
4	Bandar Baru	520	543	1.063	363	373	736	157	170	327
5	Simberuna	220	233	453	138	135	273	82	98	180
6	Perolihen	282	294	576	181	187	368	101	107	208
7	Maholida	272	271	543	171	179	350	101	92	193
8	Perjaga	156	154	310	116	116	232	40	38	78
9	Malum	207	208	415	120	107	227	87	101	188
10	Mbinalun	425	454	879	284	279	563	141	175	316
	Kerajaan	3.414	3.628	7.042	2.032	2.118	4.150	1.382	1.510	2.892
11	Sukaramai	563	618	1.181	311	350	661	252	268	520
12	Kuta Saga	395	437	832	230	239	469	165	198	363
13	Kuta Meriah	248	281	529	162	176	338	86	105	191
14	Kuta Dame	789	861	1.650	452	484	936	337	377	714
15	Perpulangan	600	603	1.203	358	371	729	242	232	474
16	Pardomuan	142	143	285	108	112	220	34	31	65
17	Majanggut I	351	356	707	229	219	448	122	137	259
18	Majanggut II	101	87	188	25	17	42	76	70	146
19	Surung Mersada	131	134	265	83	72	155	48	62	110
20	Perduhapan	94	108	202	74	78	152	20	30	50
	Salak	3.045	3.171	6.216	1.956	2.080	4.036	1.089	1.091	2.180
21	Salak I	607	642	1.249	367	411	778	240	231	471
22	Salak II	730	790	1.520	478	546	1.024	252	244	496
23	Boangmanalu	949	980	1.929	588	624	1.212	361	356	717
24	Sibongkaras	105	109	214	73	69	142	32	40	72
25	Kuta Tinggi	317	312	629	233	222	455	84	90	174
26	Penanggalan Binanga Boang	337	338	675	217	208	425	120	130	250
	Sitellu Tali Urang Julu	1.491	1.459	2.950	1.058	1.023	2.081	433	436	869
27	Ulumerah	263	254	517	181	166	347	82	88	170
28	Pardomuan	332	312	644	226	225	451	106	87	193
29	Silima Kuta	424	428	852	308	311	619	116	117	233
30	Lae Langge Namuseng	273	263	536	203	188	391	70	75	145
31	Cikaok	199	202	401	140	133	273	59	69	128
	Pergettenggetteng Sengkut	1.520	1.565	3.085	1.056	1.074	2.130	464	491	955
32	Kecupak I	258	246	504	182	170	352	76	76	152

NO	KECAMATAN/DESA	KARTU TANDA PENDUDUK								
		WAJIB			SUDAH CETAK			BELUM CETAK		
		LK	PR	JLH	LK	PR	JLH	LK	PR	JLH
33	Kecupak II	614	633	1.247	421	412	833	193	221	414
34	Aornakan I	243	257	500	180	194	374	63	63	126
35	Simerpara	138	122	260	93	86	179	45	36	81
36	Aornakan II	267	307	574	180	212	392	87	95	182
	Pagindar	559	497	1.056	326	284	610	233	213	446
37	Sibagindar	150	154	304	91	87	178	59	67	126
38	Napatalun Perlambuken	150	130	280	82	73	155	68	57	125
39	Lae Mbentar	132	106	238	71	53	124	61	53	114
40	Pagindar	127	107	234	82	71	153	45	36	81
	Tinada	1.577	1.635	3.212	1.027	1.076	2.103	550	559	1.109
41	Kuta Babo	189	202	391	128	133	261	61	69	130
42	Tinada	369	407	776	243	267	510	126	140	266
43	Silima Kuta	331	303	634	214	198	412	117	105	222
44	Mahala	256	268	524	171	170	341	85	98	183
45	Prongil	261	262	523	183	189	372	78	73	151
46	Buluh Tellang	171	193	364	88	119	207	83	74	157
	Siempat Rube	1.525	1.508	3.033	1.064	1.092	2.156	461	416	877
47	Siempat Rube II	314	311	625	219	223	442	95	88	183
48	Siempat Rube I	271	272	543	204	209	413	67	63	130
49	Mungkur	195	200	395	145	157	302	50	43	93
50	Siempat Rube IV	424	397	821	269	257	526	155	140	295
51	Kuta Jungak	155	173	328	122	140	262	33	33	66
52	Traju	166	155	321	105	106	211	61	49	110

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat.

Berdasarkan data tabel 4.6 diatas Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk untuk Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2013, antara lain: Wajib KTP sebanyak 30.454 jiwa, Sudah Cetak KTP sebanyak 22.026 jiwa dan Belum Cetak KTP sebanyak 8.426 jiwa.

4.4.3. Kepemilikan Akta

I. Akta Kelahiran

Kepemilikan Akta Kelahiran berguna untuk mengetahui jumlah penduduk yang memiliki Akta Kelahiran. Berikut tabel data Akta Kelahiran Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2015 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Data Akta Kelahiran

No.	KECAMATAN	JIWA	Akta Lahir	
			ADA	TIDAK ADA
1.	Sitellu Tali Urang Jehe	12.262	1.997	10.265
2.	Kerajaan	10.780	1.441	9.339
3.	Salak	9.588	1.940	7.648
4.	Sitellu Tali Urang Julu	4.384	720	3.664
5.	Pergetteng Genteng Sengkut	4.679	907	3.772
6.	Pagindar	1.672	232	1.440
7.	Tinada	5.007	1.030	3.977
8.	Siempat Rube	4.840	866	3.974
Jumlah		53.212	9.135	44.077

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat

Dari data tabel 4.6 di atas Kepemilikan akta kelahiran berdasarkan data SIAK Kabupaten Pakpak Bharat adalah sebesar 9.135 jiwa yang berarti bahwa Angka tersebut relative masih sangat rendah dibandingkan jumlah penduduk 53.212 Jiwa, dimana salah satu penyebabnya adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen Akta kelahiran.

2. Akta Perkawinan

Kepemilikan Akta Perkawinan berguna untuk mengetahui jumlah penduduk yang memiliki Akta Perkawinan. Berikut tabel data Akta Perkawinan Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2015

Tabel 4.7
Data Akta Perkawinan

No.	KECAMATAN	KK	Akta Perkawinan	
			ADA	TIDAK ADA
1.	Sitellu Tali Urang Jehe	2.634	10	2.624
2.	Kerajaan	2.472	46	2.426
3.	Salak	2.361	108	2.253
4.	Sitellu Tali Urang Julu	1.004	40	964
5.	Pergetteng Genteng Sengkut	1.109	25	1.083
6.	Pagindar	376	3	373
7.	Tinada	1.153	26	1.128
8.	Siempat Rube	1.091	29	1.062
Jumlah		12.200	287	11.913

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat

Dari data tabel 4.7 diatas Kepemilikan akta perkawinan berdasarkan data SIAK Kabupaten Pakpak Bharat adalah 2 8 7 akta perkawinan yang berarti bahwa Angka tersebut relative masih sangat sedikit, dimana salah satu penyebabnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen Akta Perkawinan.

3. Akta Perceraian

Akta Perceraian dapat diterbitkan setelah ada Penetapan dari Pengadilan Negeri dimana salah satu pihak berdomisili. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pencatatan perceraian dilaksanakan bagi mereka yang beragama Kristen, Katholik, Hindu, Budha atau bagi mereka yang pencatatan perkawinannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan data SIAK, kepemilikan Akta Perceraian Kabupaten Pakpak Bharat adalah Akta Perceraian. Yang berarti bahwa yang telah memiliki Akta Perceraian tersebut tentunya sangat kecil mengingat bahwa Akta Perceraian merupakan salah satu syarat kelengkapan dokumen untuk menikah lagi, pembagian harta kekayaan, dan warisan.

4. Akta Kematian

Kegunaan Akta Kematian adalah sebagai syarat untuk menikah, untuk mengurus Pensiun, Taspen, Asuransi bagi ahli warisnya, dan untuk mengurus warisan bagi suami/istri/anaknya. Berikut tabel data Akta Kematian di Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2015:

Tabel 4.8
Data Akta Perkawinan

No.	KECAMATAN	JIWA	Akta Kematian	
			ADA	TIDAK ADA
1.	Sitellu Tali Urang Jehu	12.262	58	12.204
2.	Kerajaan	10.780	116	10.664
3.	Salak	9.588	54	9.534
4.	Sitellu Tali Urang Julu	4.384	49	4.335
5.	Pergetteng Genteng Sengkut	4.679	21	4.658
6.	Pagindar	1.672	13	1.659
7.	Tinada	5.007	24	4.983
8.	Siempat Rube	4.840	48	4.792
Jumlah		53.212	383	52.829

Sumber: Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pakpak Bharat

Dari data table diatas, Kepemilikan akta kematian berdasarkan data SIAK Kabupaten Pakpak Bharat adalah 383 jiwa yang berarti bahwa Angka tersebut relatif sangat besar, dimana salah satu penyebabnya adalah kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen Akta Kematian dalam hal untuk mengurus Pensiun, Taspen, Asuransi bagi ahli warisnya, dan untuk mengurus warisan bagi suami/istri/anaknya.

5. Akta Pengakuan Anak

Yang dimaksud pengakuan anak adalah anak luar kawin yang diakui oleh ayah ibunya dengan menandatangani Register Pengakuan Anak, maka sejak saat itu anak tersebut telah mempunyai hubungan hukum dengan ayah dan ibunya. Pengesahan anak adalah anak luar kawin yang kedua orang tuanya melaksanakan pencatatan perkawinan maka anak tersebut dapat disahkan bersama-sama dengan pencatatan perkawinan orang tuanya, sehingga hubungan tidak hanya dengan ibunya, tetapi juga dengan bapaknya. Sedangkan anak angkat adalah anak yang bukan anak kandungnya sendiri tetapi diperlakukan sebagaimana anak kandung. Untuk sahnya pengangkatan anak harus ada Penetapan Pengadilan Negeri. Dalam Akta Kelahiran Pengangkatan Anak, nama orang tua kandung dan orang tua

angkatnya tercantum dalam akta tersebut, tetapi pada Kutipan Akta Kelahiran hanya tercantum nama pengangkat.

Menurut data SIAK tidak terdapat yang mengurus Akta Pengakuan Anak di Kabupaten Pakpak Bharat selama tahun 2015.

4.5. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat

Dalam rangka pelaksanaan roda Pemerintahan di Kabupaten Pakpak Bharat Kepala Dinas adalah sebagai pemimpin SKPD dengan tugas yang sangat luas dan kompleks dalam hal ini sifatnya tidak diperinci satu persatu. Untuk pelaksanaan tugas sehari-harinya telah ditetapkan Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Nomor 03 Tahun 2014, tentang Organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, dalam melaksanakan pelaksanaan tugas terbagi menjadi beberapa Bagian/Bidang antara lain :

1. Kepala Dinas

Memiliki tugas pokok dalam membantu Bupati sebagai penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan Pencatatan sipil.

Kepala Dinas memiliki fungsi antara lain :

- a. Merumuskan program kerja dan rencana kegiatan anggaran Dinas;
- b. Melaksanakan pembinaan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur dilingkungan Dinas;
- c. Melakukan pembinaan pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, perencanaan, keuangan dan kepegawaian;
- d. Membina dan mengevaluasi program dan kegiatan Dinas;
- e. Membina pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Menyelenggarakan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur dilingkungan dinas;
- g. Merumuskan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan dan kegiatan urusan kependudukan dan pencatatan sipil;

- h. Menyelenggarakan pelaksanaan pendaftaran penduduk, perencanaan dan perkembangan kependudukan dan pencatatan sipil;
- i. Menyelenggarakan kebijakan teknis pemberian/penerbitan izin dan pelayanan urusan umum kependudukan dan catatan sipil;
- j. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum meliputi perencanaan, ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga dan asset daerah dilingkungan Dinas;
- k. Mengendalikan pengelolaan anggaran pada Dinas;
- l. Menyelenggarakan kebijakan teknis pemberian/penerbitan izin dan pelayanan umum urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
- m. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
- n. Mengkaji dan menelaah peraturan perundang-undangan sebagai bahan pedoman dan petunjuk teknis dalam pelaksanaan tugas;
- o. Melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan urusan kependudukan dan pencatatan sipil dengan instansi yang terkait;
- p. Mengkaji dan menelaah peraturan perundang-undangan sebagai bahan pedoman dan petunjuk teknis dalam pelaksanaan tugas-tugas;
- q. Member petunjuk kepada bawahan baik lisan maupun tulisan;
- r. Melakukan penilaian dan evaluasi atas kerja bawahan untuk bahan pertimbangan dalam menetapkan sasaran kinerja pegawai;
- s. Membuat dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada bupati melalui Sekretaris Daerah;
- t. Mendelegasikan sebagian pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- u. Melaksanakan tugas -tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

2. Sekretaris Dinas

Mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administratif meliputi pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, umum, perlengkapan, kearsipan, ketatalaksanaan, kehumasan dan penyusunan rencana kegiatan serta mengkoordinasi kegiatan Dinas.

Sekretaris Dinas memiliki fungsi antara lain :

- a. Perencanaan perencanaan operasional urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pengelolaan urusan umum, keuangan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- c. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- d. Pengkoordinasian urusan umum perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang Tugas.

Sekretariat terdiri dari :

1. Sub. Bagian Perencanaan, Evaluasi dan pelaporan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan, menyusun rencana kegiatan dan melaksanakan laporan pelaksanaan kegiatan Dinas, serta menyajikan data sebagai bahan evaluasi, antara lain :

- a. Melakukan Perencanaan kegiatan evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program. kegiatan evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang;
- b. Melakukan Pelaksanaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program. kegiatan evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang;
- c. Melakukan Pembagian pelaksanaan tugas perencanaan, evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program. kegiatan evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang;
- d. Melakukan Pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program/kegiatan, evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang Tugas

2. Sub Bagian Keuangan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan pengendalian pembiayaan, pendapatan dan pengelolaan administrasi keuangan serta menyajikan data sebagai bahan evaluasi, antara lain:

- a. Melakukan perencanaan kegiatan administrasi keuangan
- b. Melakukan pelaksanaan administrasi keuangan;

- c. Pembagian pelaksanaan tugas administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang Tugas

3. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan pengendalian administrasi keperluan Dinas, pembinaan dan pengurusan kepegawaian Dinas serta menyajikan data sebagai bahan evaluasi antara lain :

- a. Melakukan perencanaan, kegiatan urusan tata usaha, kepegawaian, kehumasan, dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran;
- b. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, kehumasan, dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran;
- c. Pembagian pelaksanaan tugas urusan tata usaha, kepegawaian, kehumasan, dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran;
- d. Pengawasan urusan tata usaha, kepegawaian, kehumasan, dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran;
- e. Pelaporan urusan urusan tata usaha, kepegawaian, kehumasan, dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang Tugas

3. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk Mempunyai tugas menyusun rencana kegiatan dan melaksanakan penyusunan prosedur kerja di bidang pendaftaran penduduk meliputi pendataan penduduk dan perpindahan, perkembangan penduduk serta melakukan pengendalian, penilaian, monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan,

Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan, dan Kepala Seksi Identitas dan Mutasi Penduduk yang memiliki tugas pokok dan fungsi antara lain :

1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

Bertugas merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan pelayanan administrasi kependudukan dan identitas mutasi penduduk.

Kepala Bidang pendaftaran Penduduk memiliki Fungsi, antara lain :

- a. Perencanaan operasional urusan pelayanan administrasi kependudukan, identitas dan mutasi penduduk;
- b. Penyelenggaraan urusan pelayanan administrasi kependudukan, identitas dan mutasi penduduk;
- c. Pengkoordinasian pelayanan administrasi kependudukan, identitas dan mutasi penduduk;
- d. Pengendalian, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelayanan administrasi kependudukan, identitas dan mutasi penduduk;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas. Bagian Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

2. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan kegiatan di seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan, merencanakan Operasional, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan pelayanan administrasi kependudukan.

Seksi pelayanan administrasi kependudukan memiliki fungsi antara lain :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pelayanan administrasi kependudukan;
- b. pelaksanaan urusan pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pembagian tugas urusan pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pengawasan dan pelaporan urusan pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Identitas dan Mutasi Penduduk

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan kegiatan di seksi perpindahan dan perkembangan penduduk, penyedia dan megolah

bahan laporan serta menyajikan data yang valid, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bahan evaluasi.

Seksi identitas dan mutasi penduduk mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan identitas dan mutasi penduduk;
- b. Pelaksanaan urusan urusan identitas dan mutasi penduduk;
- c. Pembagian tugas urusan identitas dan mutasi penduduk;
- d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pencatatan Sipil

Mempunyai tugas menyusun rencana kegiatan dan melaksanakan penyusunan prosedur kerja di bidang pencatatan sipil meliputi pencatatan, pendaftaran, menerbitkan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta pengangkatan anak, menerbitkan surat keterangan akta serta melakukan pengendalian, penilaian, monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan,

Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian, Kepala Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian yang memiliki tugas pokok dan fungsi antara lain :

I. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Bertugas merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan pelayanan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, dan Pengakuan Anak.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil memiliki Fungsi, antara lain :

- a. Perumusan kebijakan teknis, program dan kegiatan dalam bidang pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak baik baru maupun terlambat pelaporannya;

- e. Melakukan koordinasi dan konsultasi dalam penyelenggaraan pencatatan sipil dan pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan akta catatan sipil;
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan serta pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Kepala seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian.

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan kegiatan di bidang catatan sipil meliputi pelayanan penerbitan Akta-akta catatan sipil yang meliputi Akta Kelahiran, Pengakuan Anak Dan Akta Kematian serta mengadministrasikan penerbitan akta-akta catatan sipil serta menyajikan data yang valid, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai bahan evaluasi.

Kepala Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian memiliki fungsi antara lain :

- a. Menyusun program kerja, kegiatan dan rencana anggaran seksi;
- b. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan pedoman petunjuk teknis kebijakan dalam pencatatan kelahiran, pengakuan anak, dan kematian;
- c. Melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan pencatatan kelahiran, pengakuan anak, dan kematian;
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil melalui penerbitan kutipan akta kelahiran dan akta pengakuan/pengangkatan anak;
- e. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil meliputi penerbitan kelahiran, pengakuan anak, dan kematian;
- f. Menyiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan pencatatan kelahiran, pengakuan anak, dan kematian;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rencana kegiatan dan melaksanakan kegiatan di bidang catataa sipil meliputi pelayanan penerbitan akta-akta catatan sipil yang meliputi Akta Perkawinan, Pengesahan Anak Dan Akta Perceraian serta mengadministrasikan penerbitan akta-akta catatan sipil serta menyajikan data yang valid, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bahan evaluasi.

Kepala Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian memiliki fungsi antara lain :

- a. Menyusun program kerja, kegiatan dan rencana anggaran seksi;
- b. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan pedoman petunjuk teknis kebijakan dalam hal pencatatan perkawinan, pengesahan anak dan perceraian;
- c. Melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan pencatatan perkawinan, pengesahan anak dan perceraian;
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan dan pelayanan pencatatan sipil meliputi penerbitan kutipan perkawinan, pengesahan anak dan perceraian;
- e. Melaksanakan pelayanan legalisasi kutipan akta perkawinan dan kutipan akta perceraian;
- f. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data serta menyajikan data hasil kegiatan pencatatan perkawinan, pengesahan anak dan perceraian;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

5. Bidang Informasi, Pengolahan Data dan Pengkajian Kependudukan

Mempunyai tugas dalam urusan teknologi informasi dan pengolahan data, serta pengkajian, penataan dan pengawasan penduduk, mengelola dan mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi serta melaporkan urusan teknologi informasi dalam pengelolaan data, serta pengkajian dan pengawasan penduduk.

Bidang Informasi, pengolahan data dan pengkajian kependudukan terdiri dari kepala seksi teknologi informasi dan pengelolaan data dan Kepala Seksi Pengkajian, Penataan, dan Pengawasan Penduduk yang memiliki tugas pokok dan fungsi antara lain :

1. Kepala Bidang Informasi, pengolahan data dan pengkajian kependudukan

Mempunyai tugas menyiapkan perencanaan operasional, mengelola dan mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi serta melaporkan urusan teknologi informasi dalam pengelolaan data, serta pengkajian dan pengawasan penduduk.

Kepala Bidang Informasi, pengolahan data dan pengkajian kependudukan memiliki fungsi antara lain :

- a. Perencanaan Operasional urusan teknologi informasi pengolahan data, serta pengkajian, penataan dan pengawasan penduduk;
- b. Pengkoordinasian urusan pengolahan data, serta pengkajian, penataan dan pengawasan penduduk;
- c. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan pengolahan data, serta pengkajian, penataan dan pengawasan penduduk;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1. Kepala seksi Teknologi Informasi dan Pengelolaan Data

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas pokok merencanakan kegiatan, mengawasi dan melaporkan urusan data kependudukan meliputi informasi dan pengolahan data.

Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Pengelolaan Data memiliki fungsi antara lain

- a. Melaksanakan perencanaan operasional urusan teknologi informasi dan pengolahan data;
- b. Menyusun dan merencanakan pemangunan Bank data kependudukan daerah serta tempat perekaman data kependudukan di Kecamatan;

- c. Mengembangkan sarana dan media informasi tentang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi kependudukan dan sistem administrasi kependudukan;
- d. Menyiapkan bahan penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
- e. Melaksanakan penyuluhan tentang kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Menyiapkan bahan penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan skala Kabupaten;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Kepala seksi pengkajian, Penataan dan Pengawasan Penduduk.

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, mengawasi dan melimpahkan urusan data kependudukan meliputi Penataan dan Pengawasan Kependudukan

Kepala Seksi Pengkajian, Penataan Dan Pengawasan Penduduk memiliki fungsi antara lain :

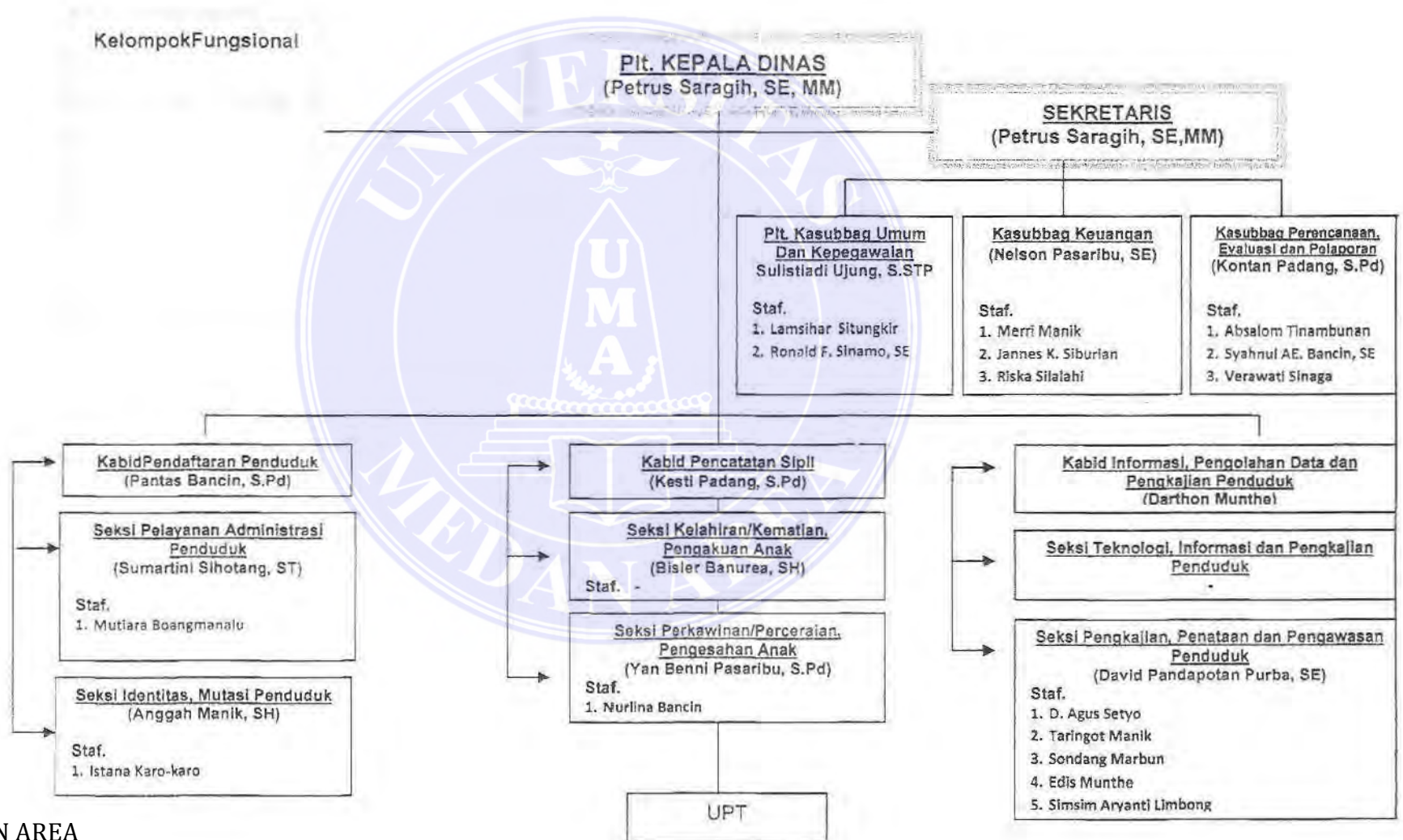
- a. Menyusun program kerja, kegiatan dan rencana Anggaran Seksi;
- b. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan pedoman petunjuk teknis kebijakan, pengkajian, penataan dan pengawasan penduduk;
- c. Melakukan penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;
- d. Menyiapkan bahan kegiatan penyuluhan dan sosialisasi pengkajian, penataan dan pengawasan kependudukan;
- e. Melaksanakan kegiatan pengawasan, dan pengendalian dalam pelaksanaan system informasi administrasi keendudukan;
- f. Melaksanakan evaluasi dalam kegiatan pengawasan, dan pengendalian dalam pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan;
- g. Menyajikan data dan informasi hasil pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.6. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat

Adapun susunan struktur Organisasi dan tata kerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat adalah sebagai berikut :



**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PAKPAK BHARAT**



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dalam hal penerbitan dokumen kependudukan meliputi akta kelahiran, akta perceraian, akta kematian dan surat keterangan kependudukan lainnya serta mengesahkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat selalu berupayan untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Dapat dilihat dari hasil uraian penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Dalam hal pelayanan dokumen kependudukan, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat sudah berusaha dengan baik dalam memperbaiki kinerja untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan. Hal ini bisa dilihat dari hasil kegiatan pelayanan yang dilakukan berupa terobosan atau inovasi serta laporan pada informan dalam wawancara;
3. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi

kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang ada serta segala yang melandasi bidang pekerjaan, aspek Kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik.

6.2. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat terhadap pelayanan adminitrasi kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat, adalah sebagai berikut :

1. Walaupun kinerja terhadap pelayanan dokumen kependudukan sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, seperti upaya penambahan sarana dan prasarana (komputer, mesin cetak, dll);
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dapat menyebarluaskan brosur tentang prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk yang telah diterbitkan oleh Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pakpak Bharat agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit;
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pakpak Bharat dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan di kotak/loket yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pada masyarakat;

4. Perlunya diadakan sosialisasi lebih rutin terhadap masyarakat tentang program-program kegiatan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Kabupaten Pakpak Bharat, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam keberhasilan program kerja tersebut;
6. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sifatnya langsung, yang berupa inovasi dengan melakukan jeput bola, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mempersiapkan lebih siap dalam menghadapi persoalan dilapangan. sehingga pelayanan akan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Atep, Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Gramedia, Jakarta

Dunn, William, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik edisi kedua*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Kumorotomo, Wahyudi, 1998, *Etika Administrasi Negara*.Cetakan II Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.

H.B.Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press

Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Pramusinto, A dan Kumorotomo, W, 2009. " Governance Reform di Indonesia :mencari arah kelembagaan Politik yang demokratis dan Birokrasi yang Profesional" MAP-UGM, Gava Media, Yogyakarta

Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Suwandi,Made, 2002, *Pokok-pokok Fikiran konsepsi dasar Otonomi Daerah Indonesia, Forum Kebijakan*, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.

Thoha, Mitfah, 2009, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di era Reformasi*, Kencana, Jakarta.

Utomo, Warsito, 2007, *Dinamika Administrasi Publik : analisa empiris seputar isu-isu kontemporer dalam administrasi publik*, Pustaka belajar, Yogyakarta.

Winarno, Budi, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Jakarta : Media Presindo.

Waluyo.2007, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : Mandar Maju.