

**IMPLEMENTASI PERATURAN
BUPATI SIDOARJO NO 41 TAHUN 2016 DALAM LAYANAN
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo)**



Oleh :

Zainul Arifin Adhar

Nim : 1713111046

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2020**

**IMPLEMENTASI PERATURAN
BUPATI SIDOARJO NO 41 TAHUN 2016 DALAM LAYANAN
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.**



Dosen Pembimbing :

1. Drs. Heru Irianto, MS.i / 0714056102
2. Anisa Kurniatul Azizah, S.Sos.M.AP. / 0707119004

Disusun oleh :

Zainul Arifin Adhar 1713111046

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2020**

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo No 41 Tahun 2016 tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mengefektifkan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Layanan Paket adalah paket A, paket B, Paket C yang mengurus tentang penerbitan akta Pernikahan (paket A), Paket B mengurus tentang penerbitan akta Perceraian dan Paket C yang mengurus tentang penerbitan akta Kematia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan impementasi Layanan paket administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu : paket A, paket B, dan Paket C di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, pengolahan data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 tentang layanan Paket Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dianalisis menggunakan teori George C. Edward III dengan empat indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, telah diimplementasikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan pada indikator komunikasi yaitu kejelasan mengenai informasi kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan juga sumber daya staff serta fasilitas. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai sebagai pelaksana dan kurang luasnya ruang tunggu pelayanan jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah masyarakat sebagai pemohon. Disarankan bagi pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk menambah intensitas

sosialisasi kepada masyarakat serta jumlah personel pegawai dan juga menata tata letak ruang tunggu agar lebih luas dari kapasitas ruang tunggu pelayanan yang sebelumnya.

Abstract

The Sidoarjo Regency Government issued Sidoarjo Regent Regulation No. 41 of 2016 concerning Population Administration and Civil Registration Service Packages, to streamline services at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service to the community. Package services are Package A, Package B, Package C which takes care of the issuance of Marriage certificates (package A), Package B takes care of the issuance of Divorce certificates and Package C which takes care of the issuance of Death certificates. The purpose of this study is to describe the implementation of population administration and civil registration packages, namely: package A, package B, and package C at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. The type of research used in this research is descriptive using a qualitative approach. The subjects in this study were the Population and Civil Registration Service Apparatus of the Civil Registration Service Section. Data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques in the form of data collection, data reduction, data processing and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of Sidoarjo Regent Regulation Number 41 of 2016 concerning Population Administration and Civil Registration Package services which were analyzed using George C. Edward III's theory with four indicators, namely: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, had been implemented in accordance with established rules. However, in practice there are still shortcomings in communication indicators, namely clarity of information to the people of Sidoarjo Regency as well as staff resources and facilities. This is due to the limited number of employees as implementers and the less wide waiting room for services when compared to the large number of people as applicants. It is recommended for the Dispendukcapil of Sidoarjo Regency to increase the intensity of socialization to the

community and the number of employee personnel and also to arrange the layout of the waiting room so that it is wider than the capacity of the previous service waiting room.

DAFTAR ISI

SAMPUL MUKA	
HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
ABSTRAK	III
DAFTAR ISI.....	IV
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Permasalahan	5
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Definisi Konsep	7
1.6.Metode Penelitian	8
1.6.1.Lokasi Penelitian	9
1.6.2.Subyek Penelitian	9
1.6.3.Fokus Penelitian	10
1.6.4.Sumber Informasi	10
1.6.5.Teknik Pengumpulan Data	11
1.6.6. Teknik Analisa Data.....	12
1.6.7. Langkah-langah penelitian.....	14
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1.Penelitian Terdahulu	16
2.2.Kerangka Konseptual Penelitian	28
2.3.Pelayanan Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil	29
2.4. Peraturan Bupati tentang pelayanan Paket Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil.	29
2.5. Peraturan Bupati No. 41 tahun 2016 tentang layanan paket	30
2.6. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan	

Sipil Tentang Paket Layanan	32
2.7. Kinerja Pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo Dalam Memberikan layanan paket administrasi.	34
2.8. Meningkatkan Kualitas Layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil	37
2.9. Hambatan Hambatan Dalam Layanan Kependudukan dan catatan sipil	38
2.10. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung	40
2.11. Solusi Mengatasi Hambatan	42
BaB III. Gambaran umum tempat penelitian	44
3.1. Gambaran umum dinas kependudukan dan pencatatan umum	44
3.2. Visi Misi	46
3.3. Lokasi	48
3.4. Struktur Organisasi	48
3.5. Tujuan Pokok pegawai pemerintah	48
BAB IV. Penyajian data dan Analisa data	50
4.1. Prosedur-prosedur layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil didnas kependudukan dan pencatatan sipil	51
4.2. Tingkat kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil terutama dalam layanan paket	66
4.3. Faktor-Faktor Hambatan dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil didinas kependudukan dan pencatatan sipil	86
BAB V. Kesimpulan dan Saran	100
Referensi&Daftar Pustaka	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan aspek yang penting bagi kehidupan seseorang. Melalui administrasi kependudukan seseorang akan mendapatkan dokumen kependudukan yang terdiri atas data pribadi yang dimilikinya. . Pernyataan tersebut juga didukung oleh Istianto (2011:22), Pemerintah memiliki peran yang penting sebagai penyedia layanan di dalam pengurusan administrasi kependudukan, sebab setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dan pengakuan atas data pribadi yang dimilikinya. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage). Pada Pasal 5 Ayat 7 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 “Pelayanan administratif oleh pemerintah yakni tindakan administratif oleh pemerintah yang wajib dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara”. Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan administratif bagi masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan

anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing. Salah satu dinas kependudukan pencatatan sipil yang berada pada tingkat kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur pada tabel diatas, tentang laju pertumbuhan penduduk hasil proyeksi 2011-2015 menurut kabupaten/kota menunjukkan bahwa, laju pertumbuhan Kabupaten Sidoarjo merupakan yang tertinggi pada tahun 2015 jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Jawa Timur yakni sebesar 1,60. Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan PD yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Pasal 4 Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No. 78 Tahun 2016 menjelaskan bahwa Dispendukcapil mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Pada tahun 2006 Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Nomor 23 tentang Administrasi Kependudukan yang dalam pasal 3 disebutkan bahwasanya "Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil". Sesuai dengan peraturan tersebut maka sangat jelas bahwa masyarakat diwajibkan untuk melaporkan peristiwa penting terkait data kependudukan kepada instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sesuai tempat tinggal kependudukannya dengan memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan.

Untuk melaksanakan peraturan Nomor 23 tahun 2006 tersebut Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dimana dalam Peraturan Bupati tersebut terdapat 3 paket diantaranya adalah: paket a (akta perkawinan), paket b (akta perceraian), paket c (akta kematian). Sedangkan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo adalah untuk pengurusan akta kematian didalam paket c.

Sistem Paket adalah proses pengurusan satu dokumen akta tetapi mendapatkan satu atau dua dokumen lain secara otomatis. Dokumen akta meliputi akta kelahiran, kematian, pernikahan atau perceraian sedangkan dua dokumen lain meliputi KK dan KTP baru. Pada program ini, ketika seseorang mengurus akta pernikahan, maka secara otomatis dia akan memperoleh KK dan KTP baru. Contoh lainnya, ketika seseorang mengurus akta perceraian, maka secara otomatis dia memperoleh KK dan KTP baru. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai bagaimana pengaruh dimensi Bukti Fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Periode 1 Januari 2017 – 2 November 2017

Jenis Paket	Jumlah Pemohon
A	260
B	61
C	1540

Sumber : Bidang pelayanan pencatatan sipil dispendukcapil kabupaten sidoarjo.

Paket c merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi suami/istri almarhum sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian. Paket Layanan ini mempermudah masyarakat dikarenakan dalam pengurusannya membutuhkan waktu yang lebih singkat.

Dengan adanya paket layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang diharapkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjadi semakin baik. Akan tetapi tidak sepenuhnya pada pelaksanaan Peraturan Bupati tersebut berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu implementasinya juga harus sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016. Jika pada penerapannya kurang maksimal maka bisa dikatakan bahwasanya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang efektif didalam melaksanakan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tersebut. Berdasarkan penuturan yang dijelaskan oleh Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo Bapak Medi Yulianto, dikarenakan kurangnya jumlah tenaga pegawai yang terkadang menjadi kendala didalam implementasi paket layanan itu.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas pendekatan menurut George C. Edwards III dianggap relevan untuk mengkaji bagaimana penerapan Paket C Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan menurut George C. Edwards III yang terdiri dari empat variabel yang diantaranya: 1) Komunikasi, 2) Sumberdaya, 3) Disposisi/sikap, 4) Struktur Birokrasi. Berdasarkan pada penjelasan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Layanan Paket Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

1.2. Permasalahan.

1. Bagaimana prosedur Prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem paket?
2. Bagaimana peningkatan kinerja Dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentang layanan kependudukan dan catatan sipil terutama dalam pembuatan akta pernikahan, akta kematian dan akta perceraian ?
3. Apasajakah hambatan hambatan dalam layanan kependudukan dan catatan sipil di dispendukcapil?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui prosedur – prosedur yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan system paket
2. Mengetahui hambatan dalam layanan kependudukan dan catatan sipil di dispendukcapil
3. Mengetahui peningkatan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. tentang layanan kependudukan dan catatan sipil terutama dalam penerbitan akta pernikahan, akta kematian dan akta perceraian

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dari penelitian proposal ini ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai refrensi , bentuk sumber dan sebagai bahan masukan kepada para penulis lain untuk memahami tentang layanan kependudukan dan catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sidoarjo

2. Untuk memahami tentang kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo.
3. Untuk memahami tentang peraturan bupati no 41 tahun 2016 tentang layanan kependudukan dan catatan sipil terutama tentang pembuatan akta pernikahan, akta perceraian dan akta kematian
4. Untuk memahami cara pembuatan layanan kependudukan dan catatan sipil tentang akta pernikahan, akta kematian dan akta perceraian
5. Untuk mengetahui perbup no 41 tahun 2016 tentang layanan paket.

1.5. Definisi Konsep

Dalam definisi konsep ini diperlukan suatu konsep secara jelas dan singkat. Maka konsep tersebut sebagai dasar penelitian :

Peraturan Bupati

Peraturan Bupati adalah : Peraturan Perundang – undangan yang di bentuk oleh dewan perwakilan rakyat daerah dengan persetujuan Bersama kepala daerah disadurkan dalam undang – undang No 15 Tahun 2019 atas perubahan Undang – Undang No 12 Tahun 2011

Paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi:

- a. Paket A
- b. Paket B
- c. Paket C

Paket A sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a merupakan proses pelayanan penerbitan akta perkawinan sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perkawinan.

Paket B sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b merupakan proses pelayanan penerbitan akta perceraian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perceraian.

Paket C sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi suami/istri almarhum sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan organisasi yang mengimplementasikan manajemen yang berbasis kinerja (performance Based Manajemen) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (service excellence) dalam menjalankan tugas di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan bupati No 41 2016 Tentang layanan kependudukan dan pencatatan sipil terutama akta pernikahan , akta kematian , akta perceraian.

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya sesuai amanah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

1.6. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Supriati (2012:5) adalah sebagai berikut: “ Metode penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan.” Sedangkan menurut Juliansyah Noor (2011:254) menjelaskan bahwa: “Metode penelitian adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.” Dengan demikian dari kedua pendapat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur untuk mendapatkan data terhadap suatu permasalahan dan tujuan serta kegunaan tertentu tanpa harus membuat perbandingan atau menghubungkan dengan objek yang lain. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai peraturan bupati No 41 tahun 2016 layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

1.6.1. Lokasi Penelitian

Menurut Nasution (2003:43) lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Adapun yang dimaksud dengan lokasi Penelitian ini adalah tempat atau lokasi dimana Penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan

permasalahan yang akan di teliti. Lokasi Penelitian dalam Penelitian ini adalah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo yang Beralamat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212

1.6.2. Subyek Penelitian

Menurut Amirin dalam Muhammad Idrus (2009: 91), subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin memperoleh keterangan. Sedangkan Suharsimi Arikunto dalam Muhammad Idrus mengemukakan batasan subjek penelitian merupakan benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan dipermasalahkan. Pemilihan informan yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan cara Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah incidental sampling. Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tiap harinya tidak bisa ditentukan dan tidak ada kepastian jumlah, maka pengambilan sampel dilakukan tiap ada pelanggan yang datang dan dianggap sesuai dengan atau cocok dengan sumber data. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon layanan kependudukan peraturan bupati no. 41 tahun 2016 tentang layanan paket A,B,C, yang dimaksud penerbitan akta pernikahan, akta perceraian dan akta kematian. Informan di lapangan yaitu Pelanggan dan pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi sampel penelitian bisa disebut sebagai subjek penelitian. Tetapi, subjek penelitian dengan topik tersebut biasanya tidak hanya melibatkan pelanggan dan pegawai disana saja .

1.6.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2016: 286) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Sesuai dengan penelitian ini maka peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan nilai temuan serta berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan, yaitu :

1. Mengetahui prosedur – prosedur yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan system paket
2. Mengetahui hambatan dalam layanan kependudukan dan catatan sipil di dispendukcapil
3. Mengetahui peningkatan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. tentang layanan kependudukan dan catatan sipil terutama dalam penerbitan akta pernikahan, akta kematian dan akta perceraian

1.6.4. Sumber Informasi

Sumber Informasi adalah yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi. Baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang menjadi pusat perhatian. Menurut Lofland (2006) sumber data dalam penelitian kualitatif dalam kata-kata dan tindakan, selebihnya data-data tambahan dokumen, foto, internet, dll Berdasarkan melalui sumber langsung maupun tak langsung. Dalam Penelitian ini memperoleh dua jenis data yaitu:

Data Primer merupakan jenis data yang didapatkan oleh seorang peneliti dari sumber datanya secara langsung, jenis data penelitian ini juga dapat dikatakan sebagai data asli. Dalam data ini, Anda juga dapat melakukan pembaruan atau update guna memperoleh data yang paling terbaru. Beberapa cara dapat dilakukan guna mendapatkan data primer ini. Caranya antara lain dengan melakukan sebuah wawancara dengan narasumber terpercaya, melakukan observasi

dengan langsung terjun ke lapangan, menggelar diskusi yang fokus dalam grup dan melakukan penyebaran kuisioner.

Data Sekunder Selanjutnya ada data sekunder, merupakan jenis data yang dapat Anda peroleh melalui sumber Yang sudah tersedia. Berbeda dengan data primer yang didapatkan dari sumber secara langsung, namun data yang didapatkan harus berasal dari tangan pertama. Jika ingin mendapatkan data sekunder, Anda bisa memperolehnya dari Badan Pusat Statistik atau BPS. Anda juga dapat memperolehnya dalam buku, maupun jurnal serta laporan yang memiliki kaitan erat dengan penelitian yang sedang dilakukan.

1.6.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan (2010:51) pengertian dari teknik pengumpulan data adalah : “Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.” Metode pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

a) Wawancara, Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument Penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

b) Observasi, Dalam observasi ini, Penelitian terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, Peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.

c)Dokumentasi, Dokumentasi merupakan sebuah Pengumpulan data yang sudah dilakukan dan dapat dari instansi, lokasi Penelitian atau tempat Penelitian dengan berbagai masalah yang diteliti.

1.6.6. Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif , data diperoleh dari berbagai sumber,dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pegamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif walaupun tidak menolak kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis (Humberman, 1992 :243)

a.Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif yaitu data yang diperoleh disusun secara sistimatis dengan cara dideskripsikan yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

b.Reduksi Data

Reduksi data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakain lama Peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok,

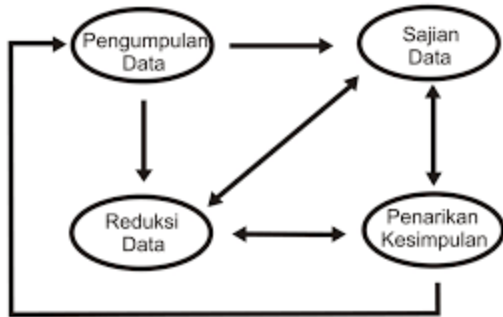
memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2017:247).

c. Penyajian data

(Display Data) Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Huberman (1992:249). Menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam Penelitian Kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Juga dapat berupa grafik, matrik, jejaringan kerja. Untuk mengecek apakah penelitian apakah yang di display.

d. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2008:252). Dalam menganalisis data dalam Penelitian Kualitatif terdapat empat tahapan yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data/display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun Skema model interaktif analisis data sebagai berikut :



1.6.7. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah Langkah penelitian antara lain :

1. Tahap Perencanaan

Tahap ini peneliti membuat rencana judul yang akan digunakan dalam penelitian yaitu dengan mencari berbagai data dan sumber sumber buku di perpustakaan.

2. Menemukan, Menentukan dan Merumuskan masalah. Peneliti mengajukan judul skripsi menyusun proposal penelitian, permasalahan dapat berasal dari berbagai sumber seperti bacaan yang berisi laporan penelitian, pengamatan atau observasi, serta pengalaman pribadi.

3. Menyusun kerangka teori

Penelit harus menguasai teori-teori sebagai dasar bagi argumentasinya dalam Menyusun kerangka pemikiran, kerangka teori merupakan penjelasan sementara dari gejala yang menjadi obyek yang diteliti

4. Menentukan sampel

Dalam hal ini peneliti diharuskan menentukan Teknik pengambilan sampel apa yang akan digunakan dalam penelitiannya.

5. Mengumpulkan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif biasanya terdiri dari Observasi, wawancara dan dokumentasi.

6. Menjelaskan hasil analisis data dan mengambil kesimpulan
7. Menyusun skripsi atau tugas akhir

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 :

Penelitian Terdahulu.

Peneliti	Judul	Hasil
Raka Amyrul Surya	Implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket C Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo No 41 Tahun 2016 tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mengefektifkan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Salah satunya adalah paket c yang mengurus tentang penerbitan akta kematian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan impementasi kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil paket c di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini

		<p>adalah Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, pengolahan data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Paket C layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dianalisis menggunakan teori George C. Edward III dengan empat indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, telah diimplementasikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan pada indikator komunikasi yaitu kejelasan mengenai informasi kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan juga sumber daya staff serta fasilitas. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai sebagai pelaksana dan kurang luasnya ruang tunggu pelayanan jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah masyarakat</p>
--	--	--

		<p>sebagai pemohon. Disarankan bagi pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk menambah intensitas sosialisasi kepada masyarakat serta jumlah personel pegawai dan juga menata tata letak ruang tunggu agar lebih luas dari kapasitas ruang tunggu pelayanan yang sebelumnya</p>
<p>Halim Arifin1, Yaqub Cikusin2, Agus Zainal Abidin3Jurusan Adiministrasi Publik, Fakultas Ilmu Adiministrasi, Universitas Islam Malang,</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran</p>	<p>Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Menurut fakta yang peneliti amati dilapangan, bahwa kinerja pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah cukup memuaskan. Sebab, semua pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mencerminkan seorang pelayan terhadap seluruh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta tidak lepas dari yang namanya norma kesopanan, kedisiplinan, agama dan lain lain.</p> <p>Kualitas Pelayanan Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada Masyarakat Sidoarjo. Mengenai kualitas pelayanan Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat sidoarjo juga cukup memuaskan sebab masyarakat sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan</p>

		<p>yang diberikan seperti:</p> <p>a.Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam aspek realibility (kehandalan) maksudnya kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.</p> <p>b.Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.</p> <p>c.Keamanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat (pengunjung) yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.</p> <p>d.Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.</p> <p>Faktor Penyebab Kurang Maksimalnya Pelayanan Dinas Dukcapil</p>
--	--	---

		<p>Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Sidoarjo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengalami beberapa faktor tidak maksimalnya pelayanan:</p> <p>a. Faktor eksternal Faktor Eksternal adalah faktor yang datang atau terjadi diluar wilayah kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini biasanya terjadi jauh diluar dugaan Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, faktor eksternal ini juga lebih identik dengan kesalahan yang dilakukan oleh pengunjung atau masyarakat.</p> <p>b. Faktor Internal Faktor Internal adalah faktor yang datang atau terjadi didalam wilayah kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Faktor internal inilah yang sangat dominan terjadi dan ini bisa berakibat fatal terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau masyarakat Sidoarjo</p>
<p>Muhammad Rizqi Haji Ega Firnanda</p>	<p>Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</p>	<p>Kartu Identitas Anak di singkat menjadi KIA merupakan kartu yang secara resmi diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai bukti diri atau identitas untuk anak usia 16</p>

	Kabupaten Sidoarjo	<p>tahun dan belum menikah. KIA memiliki tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016. Untuk itu peneliti melakukan penelitian di Dispendukcapil Sidoarjo sebagai Dinas yang mengelola atau menjalankan penerbitan KIA. Berkenaan dengan hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan dari Kartu Identitas Anak Dispendukcapil Sidoarjo.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan subjek dalam penelitian ini adalah aparatur Dispendukcapil bagian Daftar Penduduk. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga data dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari implementasi Kebijakan KIA yang di berlakukan oleh Dispendukcapil telah sesuai dengan teori yang diterapkan untuk penelitian ini, yaitu teori</p>
--	--------------------	---

		<p>George C.Edward III dimana terdapat empat indikator yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian berupa kominikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Implementasi kebijakan KIA di dispendukcapil berdasarkan keempat indikator telah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya karena dalam pelaksanaannya mengikuti SOP dan Undang-undang yang mengatur KIA. Peneliti menemukan adanya hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sebagai bahan penilaian agar suatu kebijakan dapat lebih baik dan efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kebijakan tersebut terdapat pada indikator komunikasi dimana dalam implementasinya masyarakat masih ada yang belum mengetahui adanya kebijakan KIA serta bagaimana penerapan dan fungsi KIA yang diberlakukan di daerah Sidoarjo, kemudian ada pada sumber daya fasilitas dimana perlu adanya penambahan pada sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi pendaftar. Disarankan untuk memberlakukan pendaftaran KIA secara online agar</p>
--	--	---

		dapat memberikan kemudahan bagi orang tua dan sebagai wadah informasi bagi orang tua serta perlu ada perbaikan dan penambahan fasilitas agar dapat memberikan kenyamanan bagi pendaftar kartu Identitas Anak.
Laili Septaria Puspitasari	Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Pelayanan akta kelahiran merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten. Namun, selama ini pelayanan akta kelahiran mendapat citra yang buruk dimata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian antara lain : (1) upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran. Hasil penelitian ini adalah

		<p>sudah terdapat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan faktor pendukung dan penghambat. Saran yang diberikan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus lebih aktif meningkatkan pelayanan akta kelahiran.</p>
Hafidh Leviyanto	<p>Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SIDOARJO</p>	<p>Kepuasan pengguna layanan yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, ditemukan bahwa dari kelima dimensi hanya 4 dimensi kualitas layanan yakni dimensi bukti fisik (tangibles), dimensi keandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness) dan dimensi empati (empathy) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil. Sedangkan untuk dimensi jaminan (assurance) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Item dari dimensi bukti fisik (tangibles) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil antara lain : 1. Gedung pelayanan dalam kondisi terawat 2. Penataan</p>

		<p>ruang pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan</p> <p>3. Ruang pelayanan dalam kondisi bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan</p> <p>4. Kapasitas ruang tunggu sesuai dengan jumlah pengguna layanan</p> <p>5. Fasilitas pendukung pelayanan (seperti pendingin ruangan, TV, speaker) berfungsi dengan baik sehingga menambah kenyamanan pengguna layanan</p> <p>6. Hardware kantor mempercepat proses pelayanan</p> <p>7. Papan informasi terkait pelayanan mempermudah pengurusan pelayanan</p> <p>8. Pemisahan antara toilet perempuan dan laki-laki dapat menjaga privasi pengguna layanan</p> <p>9. Toilet yang disediakan dalam kondisi bersih</p> <p>10. Kelengkapan yang disediakan di musholla memberikan kenyamanan dalam beribadah</p> <p>11. Adanya Ruang Smoking area sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna layanan lain</p>
<p>Sindy Yulia Rosalinda12040674209 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA)</p>	<p>Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Antar Kabupaten/Kota</p>	<p>Pindah datang penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru. Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo</p>

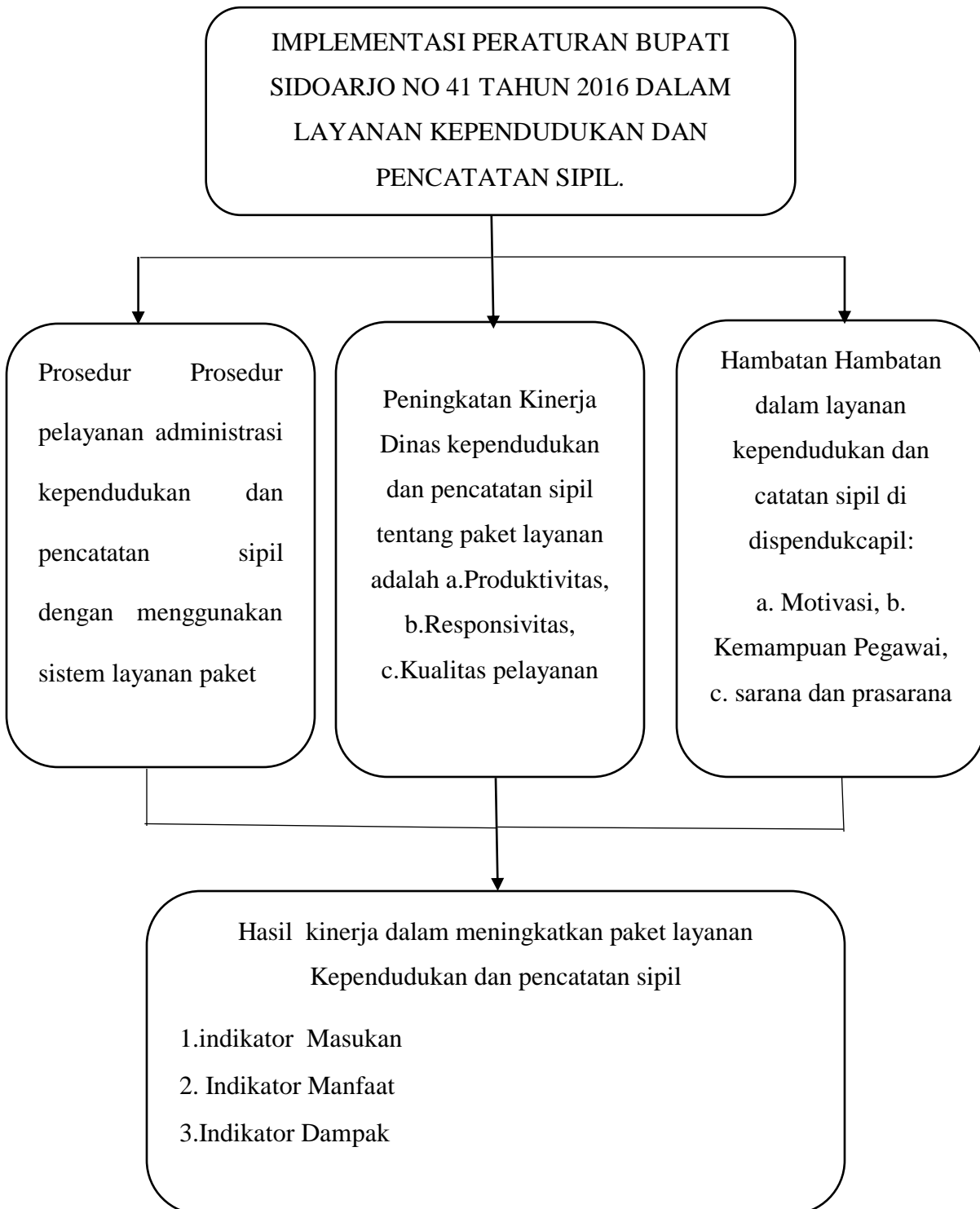
	<p>Atau Antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SIDOARJO</p>	<p>Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo, setiap penduduk yang bermaksud pindah datang dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo wajib melaporkan diri ke Satuan Kerja Urusan Administrasi Kependudukan. Surat Pindah Datang ini akan dijadikan dasar dalam pembuatan KTP baru dan KK (Kartu Keluarga). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat 9 aspek penelitian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan</p>
--	--	--

		<p>adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 93 orang pemohon. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara garis besar dapat dikatakan baik karena perolehan nilai dalam masing-masing indikator yakni pada Persyaratan Pelayanan 77,96%, Prosedur pelayanan 79,64%, Waktu Pelayanan 78,12%, Biaya/Tarif 83,76%, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 82,8%, Kompetensi Pelaksana 81,67%, Perilaku Pelaksana 83%, Maklumat Pelayanan 81,07%, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 80,86%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 81,05% atau dinyatakan "Puas".</p>
--	--	---

2.2. Kerangka Konseptual Penelitian.

Gambar 2.2

Kerangka Konseptual Penelitian.



2.3. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah tuntutan masyarakat dalam pemenuhan hak untuk penerbitan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan layanan paket; bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perlu dilaksanakan paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan sistem paket adalah proses penerbitan/pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam satu pengurusan.

2.4. Peraturan Bupati Sidoarjo Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.
2. Bupati adalah Bupati Sidoarjo.
3. Pelayanan sistem paket adalah proses penerbitan/pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam satu pengurusan.

4. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah Kartu Identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik disingkat (KTP-el) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.5. Peraturan Bupati No. 41 tahun 2016 Tentang layanan Paket.

A. Paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi:

a. Paket A

b. Paket B

c. Paket C

Paket A sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a merupakan proses pelayanan penerbitan akta perkawinan sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perkawinan.

Paket B sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b merupakan proses pelayanan penerbitan akta perceraian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perceraian.

Paket C sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu

Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi suami/istri almarhum sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian.

B. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem paket sebagai berikut:

- a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sistem paket kepada petugas pelayanan {costumer service}.
- b. Petugas pelayanan (costumer service) menerima berkas permohonan pelayanan sistem paket dari pemohon untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan. Apabila persyaratan permohonan sudah lengkap maka diproses lebih lanjut oleh back office dan apabila persyaratan permohonan belum lengkap maka berkas dikembalikan.
- c. Pemroses (back office) memproses berkas permohonan sesuai peraturan yang berlaku.
- d. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah selesai diserahkan kepada pemohon.

C. Waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut:

- a. Paket A sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) huruf a selama 14 (empat belas) hari kerja.
- b. Paket B sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) huruf b selama 10 (sepuluh) hari kerja.
- c. Paket C sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) huruf c selama 10 (sepuluh) hari kerja.

2.6. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tentang Paket Layanan

Kinerja merupakan out come yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan adalah :

- a. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

- b. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.
- c. Kualitas Pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas. Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :
- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat
 - b. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
- d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai-pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas sebagai wujud keutamaan demi kenyamanan masyarakat.

2.7. Kinerja Pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten. Sidoarjo Dalam Memberikan layanan paket administrasi.

Kinerja Pegawai Dispendukcapil Kab. Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan Penerbitan Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian dengan fokus :

A. Indikator Masukan (inputs)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dari diri masing-masing, semata-mata dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal,

tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada,(Sinambebe: 2012) 59). Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999: 7) yang dikutip dari pasolong (2011: 177) Adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan dengan indikator masukan (inputs) keluaran (outputs), hasil (outcomes), manfaat (benefits) dan dampak (impacts).Seperti yang telah dijelaskan diatas terkait dengan kinerja yang mana dijelaskan bahwa yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dari diri masing-masing, yang mana semata-mata dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi.Namun, dalam hal ini pelayanan tentang administrasi memang sudah dijalankan sesuai dengan tanggung jawan dari diri masing-masing, namun sebagian besar dari pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat sidoarjo Hampir memuaskan dibidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipill terutama dalam layanan Paket (penerbitan Akta Pernikahan, Akta perceraian, Akta Kematian.

B. Indikator Hasil

Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan itu baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok yang melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaanya, (Sinambebe,2012).Berdasarkan paparan diatas yang berkaitan dengan indikator hasil yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sidoarjo terhadap mayarakat selama ini belum juga dan bisa memuaskan masyarakat atau pelanggan. Hal ini di dapat dari banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terhadap dispendukcapil dalam hal pelayanan. Yang

mana dalam hal pelayanan yang membuat ketidaknyamanan masyarakat adalah lamanya sebuah administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak terlepas dengan adanya sebuah infrastruktur yang memadai, karena dengan infrastruktur akan tercipta sebuah pelayanan. Dan kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri tergantung bagaimana cara pegawai memberikan sebuah pelayanan, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana ia dilayani.

C. Indikator Manfaat

Dalam melakukan sebuah pelayanan, tentu saja sebagian besar instansi memikirkan sebuah manfaat dan dampak yang diberikan kepada masyarakat terhadap bagaimana pelayanan yang diberikan selama ini. Sinambebe (2008:6) mengemukakan dalam hal pelayanan tercermin dari, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian besar telah melakukan azas-azas dalam pelayanan publik yang mana salah satunya adalah transparansi, transparansi dalam melakukan sebuah pengumuman atau informasi yang telah disampaikan kepada masyarakat, yang mana hal ini sudah dilakukan dengan adanya sebuah papan informasi dan website yang sudah bisa diakses dimanapun saja. Begitu juga dengan akuntabilitas untuk sampai saat ini sudah dilakukan untuk bisa melakukan sebuah pelayanan administrasi terlebih lebih dalam bidang penerbitan akta Pernikahan, akta perceraian dan akta kematian .pelayanan tidak harus memperhatikan hasil maupun masukan, namun juga harus memberikan manfaat untuk instansi itu sendiri dan juga masyarakat sidoarjo. Adapun manfaat yang diterima oleh instansi adalah bisa memperbaiki cara memberikan pelayanan yang baik, tanggap, dan lain sebagainya. Dan manfaat untuk masyarakat adalah menciptakan sebuah kepuasan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

D. Indikator Dampak

Ada manfaat berarti ada dampak yang diberikan kepada instansi maupun masyarakat. Realitas kehidupan sosial adalah bagian dari perilaku dan pola dari masyarakat itu sendiri. Indikator ini dikembangkan dari hasil atau dampak/tingkatan tujuan. Dari pelayanan yang diberikan dengan indikator inputs dan teknologi memberikan manfaat dan dampak, adapun dampak yang di dapat oleh pegawai itu sendiri adalah setiap hari harus berhadapan dengan computer dan itu sangat merusak mata atau membuat mata cepat lelah, dan kadang inputs yang dimasukkan sering salah tulisan dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik dan, ntah itu bersifat modern dan manual akan selalu mendapat masukan dan dampak dari masyarakat itu sendiri atau masyarakat sekitar. Yang mana kembali lagi dalam dasarnya pelayanan adalah bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

2.8. Meningkatkan kualitas layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu. Mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merehabilitasi gedung layanan seperti ruang tunggu pengunjung agar tidak berada di halaman samping dan depan kantor, sehingga sejuk dipandang dan aman tentunya bagi pengunjung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat lapangan

parkir (tempat parkir) yang layak, agar pengunjung tidak parkir sepeda motor dan mobil di jalan raya (jalan umum), sehingga dapat mengganggu pengendara yang lain dan menimbulkan macet.

Mengenai kualitas pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat Sidoarjo juga cukup puas sebab masyarakat Sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan dan mungkin ada sedikit yang harus dibenahi, yang diberikan seperti, Sarana dan Prasarana, fasilitas perlu lebih ditingkatkan seperti komputer bisa lebih diperbanyak.

Masyarakat juga cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam aspek realibility (kehandalan) maksudnya kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat (pengunjung) yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

2.9.Hambatan Hambatan Dalam Layanan Kependudukan dan catatan sipil

Hambatan – Hambatan yang dapat mempengaruhi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan, untuk itu motivasi yang tinggi sangat diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di Dalam Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.

- b. Kemampuan Pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.
- c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, AC (pendingin udara), dll. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi Sesuai dengan hasil yang diatas tata ruang termasuk dalam sarana dan prasarana yang mana diperlukan dengan adanya tata ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai. tata ruang adalah bagian dari sarana dan prasarana di dalam sebuah instansi dalam melaksanakan atau melayani bagian dari pelayanan administrasi tata ruang adalah bisa juga dikatakan sebagai alat atau bahan pendukung dari adanya suatu pelayanan. Karena dengan adanya

tata ruang yang nyaman dan rapi akan membuat pegawai itu sendiri merasa nyaman, namun ternyata tidak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo yang harus dan banyak perbaruan tata ruang. Ruang Tunggu Tempat parkir, kamar mandi, tata ruang dan ruang tunggu adalah bagian dari sarana dan prasarana yang harus juga diperhatikan dalam sebuah instansi, agar sebuah pelayanan yang diberikan di instansi tersebut memenuhi kriteria yang harusnya ada dalam sebuah pelayanan. Terlepas dari semua itu Selain kamar mandi, tempat parkir, tata ruang, ruang tunggu juga merupakan sarana dan prasarana yang harus ada dalam sebuah instansi mana dengan adanya ruang tunggu, maka masyarakat tidak akan selalu berdesak-desakan dalam mengambil atau melakukan sebuah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo. Dengan adanya ruang tunggu yang layak dan nyaman untuk masyarakat yang datang dari jauh-jauh bisa menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sidoarjo.

2.10. Faktor penghambat yang dapat mempengaruhi layanan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- a. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan, untuk itu motivasi yang tinggi sangat diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi

dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.

- b. Kemampuan Pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.
- c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, AC (pendingin udara), dll. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi Sesuai dengan hasil yang diatas tata ruang termasuk dalam sarana dan prasarana yang mana diperlukan dengan adanya tata ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai. tata ruang adalah bagian dari sarana dan prasarana di dalam sebuah instansi dalam melaksanakan atau melayani bagian dari pelayanan administrasi tata ruang adalah bisa juga dikatakan sebagai alat atau bahan pendukung dari adanya suatu pelayanan. Karena dengan adanya tata ruang yang nyaman dan rapi akan membuat pegawai itu sendiri merasa nyaman, namun ternyata tidak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo yang harus dan banyak perbaruan tata ruang.

Faktor pendukung dalam layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Prosedur yang mudah dipahami dan dilaksanakan, Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan penerbitan akta perkawinan , akta perceraian dan akta kematian. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.
2. Biaya yang jelas dan transparan. Penetapan biaya pelayanan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian yang relatif murah membuat masyarakat pengguna layanan merasa tidak terbebani yaitu dengan ketentuan WNI tanpa biaya.
3. Konsistensi sikap pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Diharapkan semua petugas memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
4. Lingkungan organisasi. Faktor pendukung lainnya dalam upaya peningkatan pelayanan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tidak lepas dari lingkungan organisasi yang baik dan mendukung. Lingkungan kerja yang aman, profesional dan kondusif adalah pemicu individu di dalamnya untuk selalu lebih produktif. Suatu organisasi akan berjalan efektif apabila dijalankan dengan tingkat disiplin yang tinggi.

2.11. Solusi Mengatasi Hambatan

1. Memotivasi pegawai, memberikan penghargaan sebagai pegawai berprestasi. Untuk meningkatkan semangat dan memberikan fasilitas untuk para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Memberikan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi Sesuai dengan hasil yang diatas tata ruang termasuk dalam sarana dan prasarana yang mana diperlukan dengan adanya tata ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai. Seperti mengganti komputer yang rusak dan printer dengan yang lebih canggih dan lebih keluaran baru.
3. Meningkatkan kemampuan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil , dengan cara mendukung sepenuhnya kerja para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan mempercayai sepenuhnya kepada para pegawai , memberikan wawasan lebih untuk menggunakan sistem online.

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang berfungsi melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. menjelaskan peran, kedudukan, tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sebagai instansi pelaksana yang melaksanakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo. Untuk melaksanakan peran, kedudukan, tugas pokok dan fungsi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjabarkannya melalui program dan kegiatan pembangunan yang dituangkan dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2021 yang mengacu kepada. Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2021, memuat visi dan misi yang hendak dicapai melalui arah kebijakan teknis, program dan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Fungsi

1. Perumusan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
2. Pelaksanaan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan

Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo

Sasaran: Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan

Strategi

1. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat.
4. Mempercepat jangka waktu penyelesaian produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang akurat

Kebijakan

1. Meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat
3. Validasi data secara periodik
4. Melaksanakan optimalisasi pelayanan (terjangkau, mudah, tepat transparan akuntabel, adanya kepastian waktu)
5. Pemenuhan sarana dan prasarana secara prioritas dan bertahap
6. Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang Responsif

Layanan Unggulan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten.

Sidoarjo :

- Plavon Dukcapil adalah Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
- Peduli Dilan Adalah
- Yantis (layanan Antar Gratis)
- Paket Layanan
- Alamak
- E-Tamat
- SAE-Capil

3.2. Visi Misi

Visi

“Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan Berkelanjutan.”

Misi

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha;
2. Membangkitkan pertumbuhan ekonomi dengan fokus pada kemandirian lokal berbasis usaha mikro, koperasi, pertanian, perikanan, sektor jasa dan industri untuk membuka lapangan pekerjaan dan mengurangi kemiskinan;
3. Membangun infrastruktur ekonomi dan sosial yang modern dan berkeadilan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan;
4. Membangun SDM unggul dan berkarakter melalui peningkatan akses pelayanan bidang pendidikan, kesehatan serta kebutuhan dasar lainnya;
5. Mewujudkan masyarakat religius yang berpegang teguh pada nilai - nilai keagamaan serta mampu menjaga kerukunan sosial antar warga.

Tujuan

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mewujudkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang prima.”

Sasaran

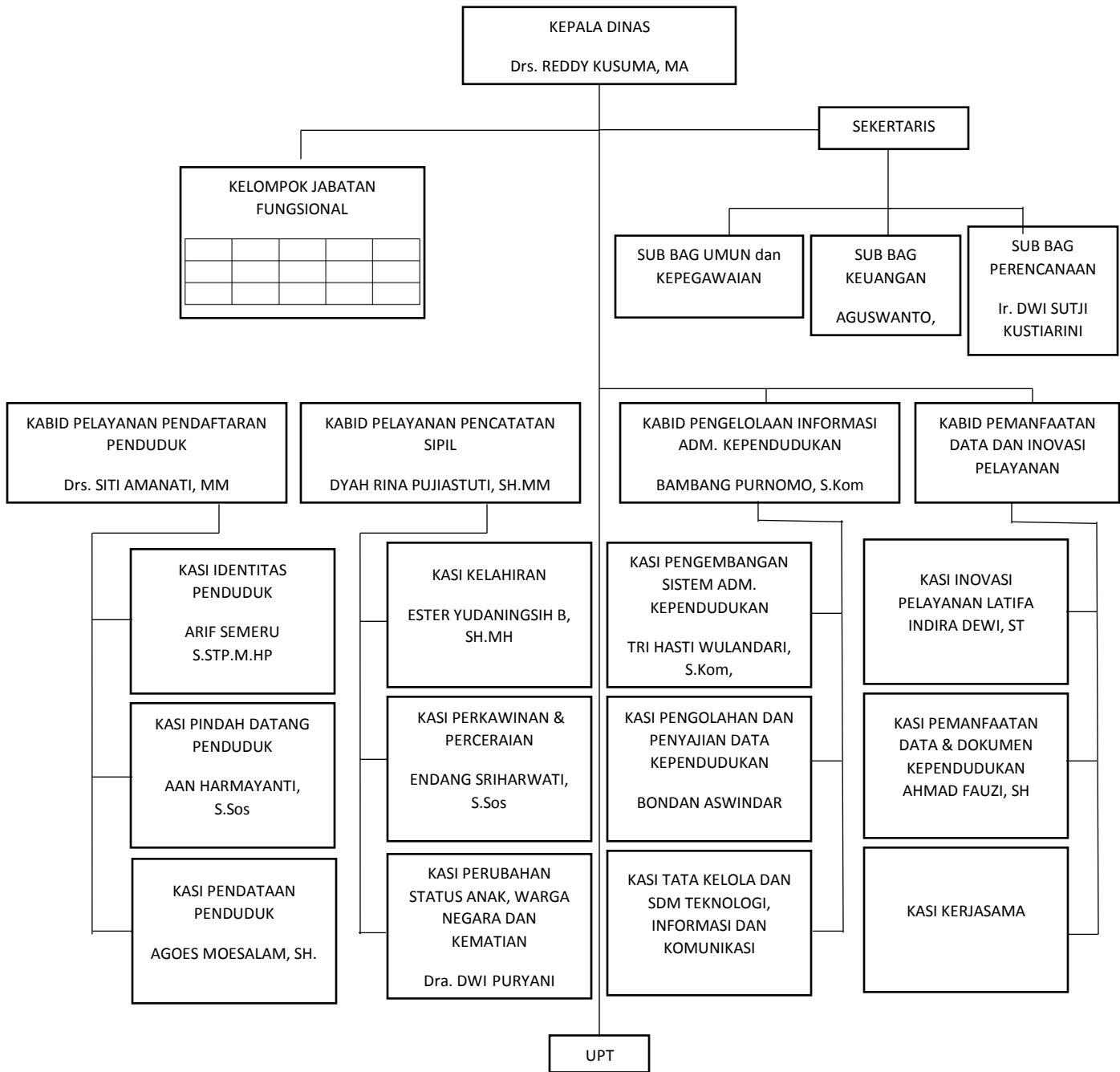
Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan data kependudukan, dengan di dukung meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

3.3. Lokasi

Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa

Timur 61212

3.4. Struktur Organisasi



3.5. Tugas Pokok pegawai Pemerintahan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan kebijakan perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
- b. Pelayanan kepada masyarakat di Bidang Kependudukan , Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
- c. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan di bidang Kependudukan Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk .
- d. Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
- e. Melaksanakan tugas kesekretariatan .
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

BAB IV

Penyajian data dan Analisa data

Pada bab IV ini. Penulis akan menyajikan data, analisis data serta interpretasi teoritik dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan. Penyajian data ini merupakan data kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh dari hasil kegiatan penelitian yang berupa wawancara secara mendalam dengan narasumber. Selain melakukan wawancara ke beberapa pihak yang terkait dengan implementasi peraturan bupati no.41 tahun 2016 dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten sidogarjo dalam menunjang pelayanan yang lebih efektif, penulis juga mengambil dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang Sugiyono (2010: 329). Dokumentasi dari data data yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di sidogarjo, setelah data disajikan, langkah selanjutnya dilakukan sebuah analisis data. Pada penelitian kualitatif, analisis data ini yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2010: 335). Tujuan dari analisis data pada penelitian ini adalah untuk memberikan suatu penjelasan yang jelas dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian yaitu bagaimana implementasi peraturan bupati No 41 tahun 2016 dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten sidogarjo dalam menunjang pelayanan yang prima. Adanya penggabungan data dan penyajian data dengan analisis data nantinya yang dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis

sehingga mampu menghasilkan informasi yang akurat dan mudah dipahami pembaca. Sementara itu, interpretasi teoritik adalah kegiatan untuk mengkaji data hasil penelitian dengan teori yang relevan dalam penelitian ini.

Penggabungan penyajian. Analisis dan interpretasi data pada penelitian ini sengaja dilakukan peneliti dengan alasan bahwa disatukan dalam satu bab untuk menuntun alur pengemasan agar lebih efisien, sehingga pada proses penarikan kesimpulan diharapkan informasi yang disajikan dapat lebih terarah dan mudah dipahami karena penyajian, analisis dan interpretasi data merupakan sesuatu yang berproses secara runtut dan terintegrasi. Dengan adanya penggabungan ini juga dimaksudkan untuk memperinci dan mengurutkan alur logika dari hasil penelitian untuk selanjutnya mempermudah dalam proses penyimpulan hasil penelitian sehingga kesimpulan dari hasil penelitian dapat terarah dan mudah dianalisa serta mudah dipahami.

Dan berikut adalah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo masyarakat dan pihak yang terkait disana seperti pegawai dan kepala kependudukan disana, mengenai adanya Implementasi peraturan bupati no 41 tahun 2016 dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil :

4.1. Prosedur – Prosedur layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan PD yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Pasal 4 Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No. 78 Tahun 2016 menjelaskan bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan

pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Selanjutnya, pasal 5 menyebutkan tentang fungsi yang dijalankan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melaksanakan tugasnya sebagai berikut:

- a) Rumusan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil,
- b) Pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil,
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan catatan sipil,
- d) Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; MEMUTUSKAN : Menetapkan : PERATURAN BUPATI SIDOARJO TENTANG PAKET LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Pasal 1 Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.
2. Bupati adalah Bupati Sidoarjo.
3. Pelayanan sistem paket adalah proses penerbitan/pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam satu pengurusan.
4. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah Kartu Identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik disingkat (KTP-el) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana antara lain peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian.
7. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
8. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pasal 2 Ayat

Paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi:

- Paket A
 - Paket B
 - Paket C.
1. Paket A sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a merupakan proses pelayanan penerbitan akta perkawinan sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perkawinan.
 2. Paket B sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b merupakan proses pelayanan penerbitan akta perceraian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perceraian.

3. Paket C sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi suami/istri almarhum sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian. Pasal 3 Prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem paket sebagai berikut:
 - a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sistem paket kepada petugas pelayanan {costumer service}.
 - b. Petugas pelayanan (costumer service) menerima berkas permohonan pelayanan sistem paket dari pemohon untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan. Apabila persyaratan permohonan sudah lengkap maka diproses lebih lanjut oleh back office dan apabila persyaratan permohonan belum lengkap maka berkas dikembalikan.
 - c. Pemroses (back office) memproses berkas permohonan sesuai peraturan yang berlaku.
 - d. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah selesai diserahkan kepada pemohon.

Pasal 4 Waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut:

- a. Paket A sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) huruf a selama 14 (empat belas) hari kerja.

b. Paket B sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1) huruf b selama 10 (sepuluh) hari kerja.

c. Paket C sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) huruf c selama 10 (sepuluh) hari kerja.

Pasal 5 Persyaratan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut:

a. Paket A sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a adalah:

1. Mempelai/ salah satu mempelai adalah penduduk Sidoarjo;
2. Surat Keterangan Gereja/ Vihara/ Pura tentang pelaksanaan pemberkatan perkawinan bagi pemberkatan di luar Sidoarjo;
3. Foto copy surat Keterangan telah terjadi perkawinan dari Pemuka Agama/ Penghayat Kepercayaan dilegalisir oleh pemuka agama rangkap 2 (dua);
4. Foto copy KTP dan KK suami/istri rangkap 2 (dua);
5. Foto copy KTP dan KK Orang Tua dari mempelai rangkap 2 (dua);
6. Foto copy KTP 2 orang saksi rangkap 2 (dua);
7. Pas foto berdampingan suami istri ukuran 4x6 (berwarna) 8 lembar;
8. Foto copy kutipan Akta Kelahiran suami dan istri dilegalisir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Foto copy Ganti Nama (jika ganti nama) apabila ada;
10. Foto copy Surat Baptis suami istri;
11. Surat Keterangan Nikah (N1), Surat Keterangan Asal-Usul (N2), Surat Persetujuan Mempelai (N3) dan Surat Keterangan tentang Orang Tua (N4), Asli dari Desa/Kelurahan suami dan istri;

12. Surat Keterangan pindah kawin dari Dinas yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil setempat bagi penduduk luar Sidoarjo;
13. Surat izin menikah dari Instansi bagi PNS, TNI, POLRI dan Pegawai BUMN;
14. Asli Akta Cerai bagi suami/ istri yang cerai hidup;
15. Asli Akta Perkawinan dan Akta Kematian bagi calon suami istri yang cerai mati;
16. Perjanjian Kawin apabila ada;
17. Dispensasi keuskupan apabila ada; dan 18. Anak yang lahir setelah pemberkatan nikah dan akan diakui dan disahkan dalam perkawinan harus memiliki Akta Kelahiran sebagai anak seorang ibu.

b. Paket B sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b adalah:

1. Keputusan Perceraian dari Pengadilan Negeri (putusan yang telah berkekuatan hukum tetap) Asli;
2. Kutipan Akta Perkawinan Asli;
3. Foto copy KTP dan KK Pemohon 2 lembar; dan
4. Pas foto ukuran 4 x 6 cm (berwarna) 3 lembar.

c. Paket C sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c adalah:

1. Almarhum Penduduk Sidoarjo;
2. Surat Pengantar dari RT/ RW;
3. Asli dan fotocopy Surat Kematian dari Dokter/ Paramedis;

4. Asli dan fotocopy Surat Kematian dari Desa/Kelurahan;
5. Foto copy Surat Nikah yang telah dilegalisir oleh Instansi yang berwenang;
6. Foto copy KTP dan KK almarhum, apabila almarhum Kepala Keluarga harus pecan KK rangkap 2 (dua);
7. Foto copy KTP dan KK Suami/Istri Almarhum rangkap 2 (dua);
8. Foto copy Akta Kelahiran almarhum bila ada/ Surat Pernyataan bahwa Almarhum tidak memiliki Akta Kelahiran (bermaterai 6000);
9. Foto copy KTP dan KK pelapor rangkap 2 (dua); dan
10. Foto copy KTP 2 (dua) orang saksi rangkap 2 (dua). Pasal 6 Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam, Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo. Ditetapkan di Sidoarjo Pada tanggal 3 Agustus 2016 BUPATI SIDOARJO, ttd SAIFUL ILAH Diundangkan di Sidoarjo Pada tanggal 3 Agustus 2016 SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIDOARJO ttd VINO RUDY MUNTIAWAN BERITA DAERAH KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2016 NOMOR 41 NOREG PERBUP : 41 TAHUN 2016

Dan penulis ingin membahas tentang layanan paket administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, penulis juga bertanya banyak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil karna penulis menginginkan informasi yang mudah dipahami oleh pembaca, Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo, penulis menemui berbagai informasi dan argumen yang mampu menjawab isu-isu kekurangan tentang kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo

di kalangan masyarakat. seperti yang disampaikan oleh pihak terkait didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo ibu Drs. SITI AMANATI, MMadalah sebagai berikut :

“.... Awalnya begini mas ini sudah ada sejak tahun 2016 dan sampai sekarang juga masih ada, sebenarnya peraturan bupati no 41 tahun 2016 tentang layanan paket ini dulu dibuat oleh bapak Meddy Yulianto beliau dulu kepala sekda disini dan sekarang sudah pindah menjadi kepala perpustakaan disidoarjo itu mas , pak meddy dulu membuat paket layanan ini ketika diklat mas dan mas nya nanti narasumber bisa kesaya atau pun ke pak Oscar bagian kabid pdip , karna saya dan pak oscar juga terlibat paket layanan itu mas “ ujar ibu siti amanati ” selaku kabid pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam prosedur prosedur dalam layanan paket ini selama ini engga ada yang terlalu menyulitkan masyarakat mas, kalau disini ini mungkin yang menyulitkan Cuma masyarakat tidak mengerti awal dan gimana alur nya padahal kami sudah memberikan di website , mungkin masyarakat belum mengerti gmana cara nya membuka website yang ada disini , dan jika ada kesulitan disini kami seusaha mungkin melakukan pelayanan terbaik dengan memberikan informasi yang terkait. Tanggapan saya jika ada orang yang komplin tentang prosedur yang ada disini , selama ini tidak ada yang komplin tentang prosedur, karna disini kami memberikan info prosedur –prosedur yang lengkap dan jelas . tanggapan saya jika ada masyarakat yang tidak mengetahui prosedur disini , ya mas nya atau masyarakat langsung aja datang kesini dan langsung ke tempat informasi , nanti masnya diarahkan keruangan saya untuk sekedar mencari informasi tentang layanan paket ini. Dalam prosedur ini yaa mungkin ada sedikit pembaruan dalam isi prosedur tersebut, yaa kalau masalah puas itu tergantung masyarakat itu sendiri mas , tapi kelihatanya selama ini yaa tidak ada yang komplin berlebihan karena prosedur prosedur yang ada disini , mungkin Cuma ada keterlambatan sedikit dalam penerbitan nya. Kalau masala berlakunya prosedur tersebut sih keliatanya akan berlaku seterusnya mas selama ada paket layanan itu ” (hasil wawancara 11 juni 2021)

Pernyataan dari ibu siti amanati diatas menjelaskan tentang paket layanan disini dan beliau selaku pihak terkait dengan pembuatan paket layanan kependudukan dan pencatatan sipil , dan beliau juga menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh penulis, beliau menjelaskan kalau prosedur prosedur yang ada disini jarang sekali ada komplin dari masyarakat tapi mungkin

ada sedikit komplin karna tidak tau dimana informasi prosedur itu dan beliau menjelaskan jika perlu informasi lebih jauh untuk paket layanan kependudukan dan pencatatan sipil ini bias langsung di informasi ,pastinya nanti masyarakat diarahkan keibu siti amanati untuk mengetahui tentang lebih jelasnya paket layanan ini. Dimana hal yang disampaikan ibu siti amaniah juga menjelaskan bahwa peraturan bupati no 41 tahun 2016 ini disahkan oleh Bupati Bapak H.Saiful llah dan dibuat oleh bapak meddy yulianto selaku kepala sekda dan sekarang pindah di kepala perpustakaan sidoarjo. Pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak kantor sedari awal tahun 2015 telah mengalami kemajuan dari segi pelayanan maupun inovasi yang sudah diberikan oleh pihak kantor hingga sekarang. Bahkan inovasi pelayanan tersebut sudah menuai hasil dengan mampu bekerja sama dengan pihak RSUD Sidoarjo untuk pelayanan yang disebut ALAMAK dan E-Tamat.

Kondisi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang sekarang sudah mengalami perubahan dari renovasi beberapa bulan yang lalu serta fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor untuk para pengadu yang menunggu di ruang tunggu, baik di luar maupun di dalam ruangan. Dari hasil observasi, di luar kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo terdapat seorang penjual kaki lima yang menjual makanan kecil dan minuman di sekitar area luar kantor, untuk para konsumen yang kelaparan atau kehausan saat menunggu antrian. Kesimpulan yang bisa diambil adalah pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas maupun pelayanan yang lain agar masyarakat tidak resah untuk menunggu layanan. Juga pelayanan disana sudah dikatakan pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Pemerintah.

Terkait dengan Prosedur layanan paket, dan penulis menanyakan apa saja yang menjadi masalah dalam layanan Paket yaitu (paket A, Paket B, Paket C) didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs. Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...Yaa gini mas akta pernikahan itu suatu alat bukti otentik yang dikeluarkan oleh Pemerintah/Instansi pelaksana kepada seorang pria dan seorang wanita dalam melaksanakan pencatatan perkawinan atau yang sudah menikah. Dan yang perlu sampean tau Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 hari sejak tanggal perkawinan agama. Pelapor Pencatatan perkawinan wajib dilaporkan oleh penduduk di Instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili. Pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta perkawinan dan menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan. Kutipan Akta Perkawinan, masing-masing diberikan kepada suami dan istri. Pencatatan perkawinan berlaku juga bagi : 1. Perkawinan yg ditetapkan oleh Pengadilan, 2. Perkawinan WNA yg dilakukan di Indonesia atas permintaan WNA ybs. Yaa biasa nya yaa masalahnya masyarakat itu kurang mengerti prosedur prosedur dan persyaratannya, selain itu berkas berkas yang dibawa biasa tidak sesuai ataupun tidak lengkap dengan persyaratan yang ada didinas kependudukan dan pencatatan sipil padahal di website itu sudah ada ataupun dimading depan itu ada cara proses akta pernikahan kalau syarat syarat nya ada di website. Yaa Perolehan Akta Perceraian Bagi Pemeluk Agama Islam maupun agama lainnya ketika telah melakukan perceraian adalah wajib mas, untuk kepentingan kelengkapan dokumen kependudukan yang sah secara negara. Bagi orang yang telah bercerai, perceraian dianggap telah terjadi beserta segala akibat-akibatnya dihitung sejak jatuhnya putusan Pengadilan Agama bagi pasangan muslim dan Pengadilan negeri bagi pasangan non muslim, dan hal tersebut telah berkekuatan hukum tetap gitu mas. Kalau dari masalahnya di akta perceraian itu yaa tetap sama mas informasi juga mas, banyak masyarakat tidak mengertiapa persyaratannya sehingga banyak masyarakat yang tidak lengkap persyaratan yang dibawa untuk diajukan. Yaa akta kematian yaa sama juga mas masalah pastinya tidak mengertinya informasi tentang persyaratan.” (hasil wawancara 11 Juli 2021)

Pernyataan dari Bapak Oscar diatas menjawab dan menjelaskan tentang paket layanan disini dan beliau selaku pihak terkait dengan pembuatan paket layanan kependudukan dan pencatatan sipil , dan beliau juga menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh penulis, beliau menjelaskan Bahwa penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian itu hal yang wajib untuk diurus dan dilaporkan kepada pihak instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo.

Terkait dengan Prosedur layanan paket, dan penulis menanyakan apa saja masalah yang menyulitkan masyarakat dalam layanan Paket yaitu (paket A,Paket B, Paket C) didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...ada berbagai kendala yang menyulitkan masyarakat, salah satunya yaa mengakses informasi tentang persyaratan yang ada didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo banyak masyarakat yang kesulitan atau tidak mengerti tentang prosedur yang kita terapkan gitu mas. Dan selain itu bisa saja masyarakat itu sendiri yang menyulitkan dia sendiri yaa seperti tidak mau repot mengurus berkas berkasnya.”(Hasil wawancara 11 Juli 2021)

Pernyataan dari Bapak Oscar diatas menjawab dan menjelaskan tentang paket layanan disini, beliau menjelaskan Bahwa penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian ada berbagai kendala yang menyulitkan masyarakat seperti tidak banyak orang yang tau tentang prosedur yang diterapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo sehingga itu sangat menyulitkan masyarakat untuk melengkapi berkas berkas diperlukan dan beliau juga menjelaskan bahwa masyarakat itu sendiri bisa saja menyulitkan diri sendiri

karena enggan repot mengurus berkas persyaratan didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo.

Terkait dengan Prosedur layanan paket, dan penulis menanyakan apakah ada masyarakat yang tidak puas dengan prosedur dalam layanan Paket yaitu (paket A, Paket B, Paket C) didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo, dan selama prosedur itu berlaku apakah ada perubahan dalam isi prosedur tersebut. adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...sementara ini belum ada mas yaa mungkin ya komplin karena beliau belum mengerti prosedur disini tapi setelah jadi Masyarakat sangat terbantu dan dipermudah dengan ada nya paket layanan tersebut karena itu sangat menguntungkan para pemohon untuk mengurus hal hal penting ya seperti memudahkan pengurusan hak asuh anak, hak warisan, memastikan kesejatraan anak anak dll. Dengan kata lain jika masyarakat antusias maka sangat membantu dan menguntungkan. Ya selama ini belum ada perubahan dalam isi prosedur tersebut mas.”(Hasil Wawancara 11 juli 2021)

Pernyataan dari Bapak Oscar diatas menjawab dan menjelaskan tentang paket layanan disini, beliau menjelaskan Bahwa penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian sangat menguntungkan dan sangat membantu kepada pemohon dan mungkin hanya sedikit karena banyak pemohon yang belum mengerti pasti prosedur yang diterapkan didinas kependudukan dan pencatatan sipil. Beliau menjelaskan selama ini belum ada perubahan di dalam isi prosedur tersebut.

Surat nikah cuma selemba kertas yang meresmikan perkawinan di hadapan manusia. Meskipun tak ada surat nikah, bukan berarti pernikahan tidak sah. Tetapi coba kita pikirkan kembali. Tak

ada salahnya mencatatkan pernikahan di hadapan negara. Banyak manfaat praktis yang bisa diambil dari sana. Berikut ini beberapa di antaranya.

1. Memberikan keabsahan atas adanya pernikahan

Dengan adanya sejumlah saksi yang hadir saat prosesi, sebuah pernikahan sudah memenuhi salah satu syarat sah. Namun akan lebih baik lagi jika pernikahan ini mempunyai kepastian hukum.

Dengan adanya pengukuhan dari Kantor Urusan Agama atau Kantor Catatan Sipil, negara ikut mengakui adanya pernikahan. Ini merupakan cara terbaik untuk mencegah fitnah serta memberikan posisi yang pasti bagi suami dan istri di hadapan hukum.

2. Memudahkan birokrasi

Jika ikatan pernikahan memiliki bukti hukum berupa surat nikah, surat nikah ini bisa digunakan untuk mempermudah berbagai urusan birokrasi setelah pasangan menikah. Entah itu pengajuan tunjangan keluarga, asuransi, atau izin mendampingi pasangan yang ditugaskan di luar negeri.

3. Memastikan istri bisa mendapat haknya

Surat nikah juga bisa memberikan posisi yang lebih pasti bagi istri di mata hukum. Dengan ini, para istri bisa mendapatkan haknya. Misalnya saja dana pensiun dan tunjangan yang didapat sebagai pasangan suami.

4. Memastikan kesejahteraan anak-anak

Dengan mencatatkan pernikahan, secara tidak langsung kita juga memastikan kesejahteraan anak-anak di masa depan. Dalam pernikahan yang tidak dicatatkan, anak-anak hanya terkait

secara perdata dengan ibu dan keluarga dari pihak ibu. Sedang hubungan perdata dengan ayahnya tidak ada. Dengan mencatatkan pernikahan, hak anak lebih terjamin. Pengurusan akta kelahiran jadi lebih mudah. Begitu juga bila ada urusan pembagian warisan di masa depan.

5. Memudahkan pengurusan hak asuh anak-anak

Tak ada orang yang menikah dengan tujuan untuk bercerai di kemudian hari. Namun, kemungkinan terburuk selalu bisa terjadi. Perceraian bisa menjadi perkara yang berlarut-larut, menghabiskan energi, serta biaya. Urusan seperti ini bisa menjadi semakin rumit jika tidak ada bukti yang mengesahkan pernikahan. Dan salah satu masalah yang sulit diputuskan dalam hal ini adalah sengketa hak asuh dan dana perwalian anak yang dilahirkan saat pernikahan.

Manfaat Kepemilikan Akta Perceraian

- Sebagai dasar untuk melakukan perubahan status dalam biodata penduduk menjadi cerai hidup.
- Untuk mendapatkan hak-hak istri dari mantan suami sebagaimana diputuskan dalam proses persidangan cerai.

Manfaat Pencatatan Kematian

- Pembuktian kematian secara hukum.
- Pengurusan warisan / hubungan hutang piutang / asuransi.
- Pengurusan pensiun bagi pegawai.
- Pengurusan TASPEN.
- Pencairan dana / tabungan di bank.

Terkait dengan Prosedur layanan paket, dan penulis menanyakan jika akta perceraian jadi dalam layanan Paket bagaimana hak asuh anak apakah ikut pihak laki laki atau perempuan adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...biasanya Pengajuan gugatan hak asuh anak dapat diajukan ke Pengadilan Agama bagi pihak yang beragama Islam, sedangkan bagi pihak yang beragama non Islam dapat mengajukan gugatan tersebut di Pengadilan Negeri. Pengajuan gugatan hak asuh tersebut dengan turut melampirkan Akta Cerai orangtua dan Akta Kelahiran sang anak. Biasanya pemberian hak asuh anak, Pengadilan Agama pada umumnya memberikan hak asuh anak di bawah umur kepada ibu, hal tersebut mengacu kepada Pasal 105 Kompilasi Hukum Islam (“KHI”) yang mengatur bahwa anak yang belum berusia 12 (duabelas) tahun adalah hak ibunya. Namun apabila Majelis Hakim menilai bahwa ibu tersebut tidak dapat menjalankan kewajibannya, maka hak asuh diberikan kepada ayah seperti itu kalau engga salah mas.tetap lebih jelasnya itu pengadilan agama atau pengadilan negeri, saya kurang tau banyak tentang itu.”

Pernyataan dari Bapak Oscar diatas menjawab dan menjelaskan tentang hak asuh anak jika akta perceraian itu sudah jadi, Beliau menjelaskan Bahwa hak asuh anak dibawah umur 12 tahun adalah hak ibunya namun apabila ibunya tidak menjalankan kewajiban maka hak asuh diberikan kepada ayah. Bisa disimpulkan bahwa betapa pentingnya akta perceraian untuk mengajukan hak asuh anak.

Terkait dengan Prosedur layanan paket, dan penulis menanyakan jika tidak mendaftar dan menerbitkan akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian apakah diperbolehkan, adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...jika ada pasutri yang tidak mencatatat pernikahan atau menerbitkan akta nikah, perkawinan tidak dicatatkan maka perkawinan tersebut tidak mempunyai akibat hukum. Dan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang harta bersama maka perkawinan yang tidak dicatatkan berdampak tidak adanya hak harta bersama yang ada hanya harta bawaan yang dibawa oleh masing-masing pihak. Kalau untuk akta perceraian, jika tidak mencatatkan dan menerbitkan akta perceraian itu tidak ada nya bukti perceraian , dan hak asuh anak , hal ini menjelaskan betapa pentingnya akta perceraian untuk menjadikan bukti jika kedua pihak itu setuju untuk bercerai dan bias mengajukan hak asuh anak. Jika akta kematian tidak dicatatatkan akan menimbulkan dampak negatif.yaitu misalnya, nama orang yang meninggal dapat dimanfaatkan seseorang masuk dalam daftar pemilih. Karena akte kematiannya tidak diurus atau dilaporkan ke dinas pencatatan sipil maka nama yang meninggal masih ada. Saya mendorong anggota keluarga yang meninggal agar dicatatkan sehingga bisa dihapus. Itu terverifikasi dengan e-KTP. Jadi sangat penting guna mempertahankan ketunggalan data.”(Hasil wawancara 11 juli 2021)

Pernyataan dari Bapak Oscar diatas menjawab dan menjelaskan bahwa jika akta pernikahan tidak dicatatkan akan berdampak pada hak harta bersama menurut undang undang No 1 tahun 1974, Beliau menjelaskan Bahwa akta pernikahan itu wajib didaftarkan karena bisa menjadi bukti pernikahan sah diakui Negara . beliau juga menjelaskan jika tidak mencatatkan dan menerbitkan akta perceraian itu tidak ada nya bukti perceraian , dan hak asuh anak , hal ini menjelaskan betapa pentingnya akta perceraian untuk menjadikan bukti jika kedua pihak itu setuju untuk bercerai dan bisa mengajukan hak asuh anak. Dan beliau menjelaskan betapa penting akta perceraian untuk menjadikan bukti cerai sah yang diakui pemerintah. Beliau menjelaskan Jika akta kematian tidak dicatatatkan akan menimbulkan dampak negatif.yaitu misalnya, nama orang yang meninggal dapat dimanfaatkan seseorang masuk dalam daftar pemilih.. dan nama orang tersebut masih terdaftar didalam E-KTP.

4.2. Tingkat kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil terutama dalam layanan paket

Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi. Sistem administrasi kependudukan menurut (Rahmawati, 2010, h.56) merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan ketiga pengelolaan informasinya. Ketiga sub sistem tersebut masing-masing memiliki pengertian dan definisi yang mampu memberikan gambaran tentang seluruh kegiatannya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

a. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan, untuk itu motivasi yang tinggi sangat

diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.

b. Kemampuan Pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.

c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, AC (pendingin udara), dll. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan pada Keputusan Bupati Nomor 2 Tahun 2009 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Organisasi dan Tata Kerja Dinas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai Visi yaitu “Tertib Administrasi Kependudukan dan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat” . Dari visi ini dapat terlihat bahwa Dinas berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai misi yaitu : a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik. b. Meningkatkan Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan. c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu mewujudkan kualitas Administrasi Kependudukan. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

a. Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.

b. Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dalam mengelola Data Kependudukan.

c. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi Administrasi Kependudukan maka masyarakat semakin faham akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan.

d. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan. Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

a. Meningkatnya sarana dan prasarana Administrasi Kependudukan.

b. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia.

c. Meningkatnya mutu pelayanan secara kualitatif dan kuantitatif.

d. Meningkatnya masyarakat mencari data-data atau dokumen Akta dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Meningkatnya data kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Catatan Sipil.

f. Meningkatnya mutu pengelolaan Dokumen atau Arsip Kependudukan.

g. Meningkatnya hubungan kerjasama dengan pihak lain. h. Meningkatnya jaringan On Line sebagai fungsi pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan Pemerintah dalam bidang Kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- c. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- d. Pengelolaan data statistik Kependudukan dan Catatan Sipil.
- e. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f. Pendataan dan penerbitan akta-akta Kependudukan dan Catatan Sipil.
- g. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- h. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Di samping melaksanakan fungsi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan daerah yaitu membantu urusan Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kinerja merupakan out come yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Pelayanan.

- a. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugastugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan public
- b. tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal. b. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan

masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

- c. Kualitas Pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas. Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :
 - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat
 - b. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
- d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai-pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas sebagai wujud keutamaan demi kenyamanan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan di Kabupaten Sidoarjo. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa

keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Heizer dan Render dalam (Wibowo, 2007:295) mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari berbagai pendapat para pakar diatas maka kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator pelayanan, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati, sehingga dapat diambil tolak ukur tingkat kualitas pelayanan

Organisasi perlu menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang baik karena lingkungan kerja yang baik akan dapat menimbulkan suasana kerja yang dapat membuat pegawai bekerja lebih giat dan secara otomatis juga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang berdampak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai. Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja para pegawainya adalah dapat meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan efisiensi dan kualitas pegawai yang lebih berkomitmen, fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan. Dan kerugian lingkungan kerja yang tidak aman dan tidak

sehat, yang berkaitan dengan psikologis, perasaan-perasaan pegawai yang menganggap dirinya tidak berarti dan rendahnya keterlibatannya dalam pekerjaan, barangkali lebih sulit dihitung secara kuantitatif, seperti juga gejala-gejala stres dan kehidupan kerja yang bermutu rendah (Rivai, 2009:793). Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja (Simanjuntak, 2005:12). Dengan mengacu pada pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat dirumuskan beberapa hal yang membangun lingkungan kerja yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Perlengkapan kerja,
- 2). Pelayanan pegawai,
- 3). Kondisi kerja dan
- 4). Hubungan personal yang meliputi kerjasama antar pegawai, dan atasan

Sesuai dengan temuan dilapangan dapat dilihat bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan paket didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo dapat dilihat dari penyederhanaan persyaratan, dan waktu penyelesaian perizinan.

1. Penyederhanaan persyaratan Apabila pemohon melakukan pengurusan penerbitan akta pernikahan , akta perceraian, dan akta kematian atau yg disebut layanan paket secara manual atau satu persatu maka persyaratan yang dibutuhkan untuk menerbitkan akta perkawinan atau yang ada di Paket A harus mengumpulkan 16 persyaratan sedangkan Paket B cukup 4 persyaratan dan Paket C cukup 10 persyaratan. Dan semua itu sesuai prosedur yang diterapkan pemerintahan.

2. Percepatan waktu penyelesaian Waktu kerja penyelesaian layanan paket untuk paket A atau penerbitan akta pernikahan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 ayat (1) huruf A selama 14 hari kerja yang bisa diselesaikan sedangkan Paket B atau penerbitan akta perceraian sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 ayat (1) Huruf B selama 10 hari kerja dan sedangkan Paket C atau Penerbitan Akta kematian sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 ayat (1) Huruf C selama 10 hari kerja
3. Penghematan biaya Penghematan biaya yang dimaksudkan disini adalah penghematan biaya fotocopy dan materai. Dapat diketahui dalam pengurusan layanan paket yang dilengkapi tidak sedikit sehingga pemohon harus melengkapi berkas dengan fotocopy sehingga disini upaya Layanan paket adalah agar biaya yang dikeluarkan pengguna layanan menjadi lebih sedikit dibandingkan dengan pengurusan regular.

Kemudian apabila dilihat dari sisi kualitas pelayanan, dalam penelitian ini memakai indikator tangible, reliable, credibility dan competence. Berikut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tangible Zeithaml, Parasuraman, Barrey dalam Hessel menyatakan bahwa tangible adalah fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Demikian halnya dengan Layanan Paket juga membutuhkan fasilitas fisik, peralatan, dan komunikasi untuk menunjang pelaksanaannya. Selain itu juga tangible juga dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. (Napitulu,Paimin.2007:172) Sejak diluncurkannya Layanan Paket terdapat satu computer di costumer service, satu komputer yang digunakan oleh pegawai

dinas kependudukan dan pencatatan sipil selaku pencatatan dan pendaftaran kependudukan. Sementara itu sarana fisik perkantoran yang mendukung pelaksanaan layanan paket dan sekaligus fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh penggunaan layanan antara lain adalah ruang tunggu, koperasi, toilet, tempat informasi dan tempat parkir. Penilaian terhadap ruang tunggu sebagai fasilitas di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo sudah baik mungkin hanya perlu ditambah sedikit untuk kursi ruang tunggu, ruangan dinilai sudah mampu memberikan kenyamanan untuk para pemohon yang sedang mengantri karena dinilai tidak panas dan terdapat fasilitas pendukung juga seperti koran dan tempat colokan charger yang saat ini seringkali dicari mengingat alat komunikasi merupakan hal yang penting. Namun penambahan tempat duduk masih menjadi harapan bagi para pengguna layanan agar saat antrian banyak para penggunaan layanan tidak harus berdiri. Kemudian ketersediaan koperasi yang letaknya berdekatan dengan ruangan pengambilan dokumen dukcapil dinilai merupakan fasilitas yang mendukung pengguna layanan. Sedangkan untuk lahan parkir yang lebih teratur menjadi harapan para pengguna layanan. Keamanan, keteraturan, dan ketersediaan tempat parkir baik roda dua maupun roda empat harus diperhatikan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan semakin mendapatkan kepuasan.

2. **Reliable Reliability** berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2007:133-134). Layanan

paket dalam proses pelaksanaannya memiliki tolak ukur kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian.

Standard Operating Procedure (SOP) proses pelayanan yang sesuai dengan website resmi BPPT Sidoarjo adalah

1. Pemohon (applicant) menyerahkan berkas permohonan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil system paket kepada petugas pelayanan atau customer servis.
 2. Customer service menerima berkas permohonan pelayanan system paket dari pemohon untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan. Apabila persyaratan pemohon sudah lengkap maka diproses lebih lanjut oleh back office dan apabila persyaratan pemohon belum lengkap maka berkas dikembalikan.
 3. Pemroses (Back Office) memproses berkas permohonan sesuai peraturan yang berlaku.
 4. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah selesai diserahkan kepada pemohon.
-
3. Credibility Credibility merupakan sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan/pemerintah, reputasi perusahaan, karakteristik contact personil, dan interaksi dengan pelanggan. Selain itu credibility juga mencerminkan kinerja yang positif dan dapat dipercaya. (Muhtosim, Arief.2006:123-124). Kredibilitas juga memiliki arti bagaimana para penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan jaminan peraturan dan prosedur yang legal dan juga aman sehingga tingkat kepercayaan pengguna layanan semakin meningkat..

4. Competence Menurut Zeithaml, Parasuraman, Barrey Competence (kompeten), artinya setiap pegawai dalam perusahaan atau pemerintahan tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tersebut. Penyelenggara dan pelaksana layanan memiliki peran yang sangat penting terhadap keberhasilan pelayanan karena pelaksana pelayanan merupakan Sumber Daya Manusia yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan demikian halnya dengan Layanan paket kependudukan dan pencatatan sipil. Meskipun suatu instansi pemerintah sudah menerapkan sistem teknologi yang mumpuni namun SDM tetap tidak bisa tergantikan dan harus selalu ditingkatkan kemampuannya. Pengguna pelayanan menilai sikap petugas sudah baik dalam hal etika pelayanan seperti kesopanan, keramahan, dan daya tanggap. Namun untuk masalah kejelasan informasi pengguna layanan sudah memiliki kesadaran untuk bertanya kepada petugas atau pihak-pihak yang memang memiliki kompetensi dalam hal yang ingin pemohon ketahui lebih lanjut agar informasi yang diterima lebih valid dan lebih jelas serta tidak simpang siur. Kejelasan informasi menjadi hal yang penting untuk meminimalkan kesalahan karena proses pengumpulan berkas merupakan langkah awal yang penting dalam pelaksanaan Layanan paket kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah memiliki cara untuk meningkatkan kompetensi pegawainya. Cara yang ditempuh tidak jauh berbeda dengan instansi pemerintah kebanyakan dalam mengupayakan peningkatan kompetensi yaitu dengan cara pelatihan, diklat dan juga melalui seminar. Apabila dikaitkan dengan pernyataan dari masyarakat sebagai

pengguna layanan, kompetensi pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo sudah cukup baik. Apabila masih ada kritik mengenai customer service kiranya menjadi perhatian bagi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo untuk semakin meningkatkan kompetensi pegawainya secara merata ke seluruh bidang sehingga layanan paket kependudukan dan pencatatan sipil pun bisa dilaksanakan semaksimal mungkin.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang dalam penelitian ini. peneliti mengkhususkan pada pelayanan penerbitan Akta perkawinan, Akta perceraian, Akta kematian yang merupakan salah satu pelayanan pencatatan sipil yang dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri.

Dengan adanya upaya peningkatan pelayanan diharapkan dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, pemberi layanan harus lebih proaktif agar pelayanan yang diberikan mampu mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik terutama di bidang pencatatan sipil. Untuk menguatkan analisis peneliti tentang peningkatan pelayanan penerbitan Akta perkawinan, Akta perceraian, Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo maka terdapat beberapa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo antara lain :

- a. Prosedur pelayanan. Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan penerbitan Akta perkawinan, akta perceraian dan akta

kematian. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

- b. Biaya yang jelas dan transparan. Penetapan biaya pelayanan Penerbitan Akta perkawinan , Akta perceraian dan Akta kematian yang relatif murah membuat masyarakat pengguna layanan merasa tidak terbebani yaitu dengan ketentuan WNI tanpa biaya dan WNA dikenai biaya Rp 40.000. Tetapi bukan berarti dengan biaya yang murah pelayanan yang diberikan sembarangan.
- c. Dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai kondisi sebenarnya. Agar pelayanan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Oleh karena itu, diperlukan kegiatan konkrit dengan mengadakan pendataan kependudukan dengan cara serentak di Kabupaten Sidoarjo. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan :

1. Pembangunan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
2. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, serta biaya dan waktu pengurusan dokumen.

d. Penyuluhan dan Pengaduan. Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:

a) melakukan seleksi personil dengan baik;

b) melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi;

c) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, ghost shopping, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan kemudian diperbaiki (Soeprapto, 2002,h.18). Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan penyuluhan dan pengaduan :

1. Sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk menyampaikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat dari berbagai lapisan..

2. Pelayanan pengaduan, pelayanan ini bertujuan untuk mewedahi aspirasi masyarakat khususnya mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan pengaduan disini tersedia melalui P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat).

Dalam pelayanan kepada masyarakat diperlukan sebuah kemampuan yang mempunyai oleh sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.dalam hal ini adanya paket layanan administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dimaksudkan untuk dapat melakukan pelayanan terhadap masyarakat di kabupaten sidoarjo dengan sebaik baiknya. Adanya pernyataan terkait dengan tingkatan kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil oleh Bapak.Drs. Oscar Basong selaku Kabid PDIP, yaitu :

“...Yaa gini mas, kinerja para pegawai disini sudah sangat baik karena pelayanan disini kita harus ramah seramah mungkin dan

kita juga harus memberikan informasi yang sesuai. Dan jika masyarakat belum mengerti kami juga akan memberikan informasi yang sesuai dan jika masyarakat masih tetap belum mengerti kami seusaha mungkin akan membantu dan mengarahkan gitu mas. Kalau untuk meningkatkan kinerja para pegawai disini itu kita ada khusus pelatihan dan diklat mas, dan kita juga melakukan inovasi baru untuk meningkatkan kinerja pegawai yaa kaya pelayanan “ALAMAK” dan “E-Tamat. Jika ada pegawai dalam kinerja yang buruk Kalau itu sebenarnya bukan saya yang marahin mas mungkin bapak kepala yang bisa, tapi kalau kita ya solusi nya kita kenali dan pahami dulu penyebabnya apa, kenapa pegawai itu kinerjanya buruk mungkin yaa itu masalah pribadinya dan mungkin beliaunya banyak pikiran dan imbasnya kinerjanya buruk mas bisa jadi seperti itu mungkin solusinya yaa kita menegurnya secara halus dan menenangkan pikiran beliau seperti yaa memberikan dorongan semangat seperti itu mas. kalau masalah kinerja pegawai terbaiksih kita kalau disini sih kita diberikan penghargaan pemberian penghargaan ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi para pegawai untuk lebih termotivasi lagi kedepannya untuk terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. penghargaan ini kita berikan kepada para pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo khususnya kepada para pegawai yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Kalau menurut saya jika ada pegawai yang menurun kinerjanya yaa kita berikan semangat dan support terus mas. karena kalau kita memberikan semangat motivasi mungkin beliau bisa lebih baik lagi untuk meningkatkan kinerjanya. Yaa kita melakukan pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kualitas pegawai, yaa kalau pelatihan itu sih untuk lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kinerja pegawai mas dan Dengan melakukan pelatihan, para pegawai dapat memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan sesuai dengan dalam bidang yang mereka lakukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil selalu membutuhkan tenaga-tenaga yang berkompeten di bidangnya untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan peningkatann kualitan pegawai.Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan pegawai menjadi hal yang penting untuk dilakukan.” (Hasil wawancara 11 Juni 2021)

Pernyataan diatas disampaikan oleh Bapak Oscar dimana beliau menyampaikan kinerja disini sudah cukup meningkat dari sebelum sebelumnya, beliau juga menjelaskan jika pelayanan

kami disini memberikan informasi yang sesuai jika masyarakat tidak tau atau masyarakat belum mengerti, jika masyarakat belum mengerti kami akan menjelaskan sampai masyarakat itu mengerti. Dan beliau juga menjelaskan bahwa didinas kependudukan dan pencatatan sipil akan diberikan penghargaan ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi para pegawai untuk lebih termotivasi lagi kedepannya untuk terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Bahkan inovasi pelayanan tersebut sudah menuai hasil dengan mampu bekerja sama dengan pihak RSUD Sidoarjo untuk pelayanan yang disebut ALAMAK dan E-Tamat.

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melihat kebutuhannya menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurangnya sarana dan fasilitas, kurangnya keahlian pertugas, kurangnya Sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengurusan administrasi. Sehingga hal itu bisa menghambat proses pelayanan prima yang sesuai dengan harapan setiap orang yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sidoarjo tersebut.

Terkait dengan Kinerja layanan Kependudukan dan pencatatan sipil, dan penulis menanyakan tentang cara meningkatkan kinerja Pegawai melakukan pelayanan terhadap masyarakat di kabupaten sidoarjo dengan sebaik baiknya dan meningkatkan kinerja dengan menawarkan karier berjenjang. Adanya pernyataan terkait dengan tingkatan kualitas pelayanan di

dinas kependudukan dan pencatatan sipil oleh Bapak.Drs. Oscar Basong selaku Kabid PDIP,
yaitu :

“...yaa mungkin cara nya memberikan training kepada pegawai didinas kependudukan dan pencatatan sipil, untuk meningkatkan skill mereka. Biasanya kami menyediakan waktu khusus untuk mengajarkan skill baru kepada Pegawai disini. Selain itu Transparan dalam penilaian kinerja Selain disebabkan oleh skill yang kurang mumpuni, menurunnya performa karyawan juga dapat dipengaruhi oleh kesalahan sistem, terutama kesalahan dalam sistem penilaian kinerja. karier yang berjenjang juga bisa menjadi motivasi seorang Pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Jenjang karier yang disertai kenaikan gaji atau peningkatan insentif lainnya tentu akan membuat Pegawai termotivasi. Mereka akan lebih semangat bekerja agar segera meraih jenjang karier yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika Anda tidak menerapkan karier yang berjenjang atau jenjang karier yang tidak jelas, maka besar peluangnya karyawan akan kehilangan motivasi kerja. Mereka merasa tidak perlu meningkatkan kinerja, toh posisi mereka tidak akan meningkat. Dan memberikan reward kepada pegawai terbaik.”

Pernyataan diatas disampaikan oleh Bapak Oscar dimana beliau menyampaikan kinerja didinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan skil mereka , beliau menjelaskan betapa pentingnya training kepada pegawai didinas kependudukan dan pencatatan sipil, selain itu beliau juga menjelaskan harus transparan menilai kinerja pegawai didinas kependudukan dan pencatatan sipil, karena jika tidak melakukan transparan menilai kinerja akan menimbulkan dampak menurunnya performa Pegawai juga dapat dipengaruhi oleh kesalahan sistem, terutama kesalahan dalam sistem penilaian kinerja. Beliau juga menjelaskan cara untuk meningkatkan kinerja dengan meningkatkan jenjang karir dan memberi kan reward atau penghargaan untuk membuat Pegawai termotivasi. Mereka akan lebih semangat bekerja dan memberikan hasil terbaik terhadap pelayanan.

Upaya-upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kinerja. Pada dasarnya hambatan-hambatan yang ada tersebut dapat dituntaskan dan diberikan solusi untuk menanggulangnya. Maka upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

a. Motivasi para pegawai Dinas harus lebih ditingkatkan, dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai, lingkungan kerja dan suasana yang kondusif yang dapat memberikan kenyamanan pegawai, pegawai yang melakukan tugas dengan optimal dan prestasi kerja yang baik selayaknya mendapatkan suatu bentuk penghargaan agar dalam melaksanakan tugasnya mampu untuk tetap optimal, dipertahankan, dan ditingkatkan untuk kedepannya.

b. Kemampuan pegawai yang berkualitas serta disiplin yang tinggi berpengaruh besar dalam kinerja Dinas, hal ini dapat dilakukan Dinas dengan mengirimkan pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tugas dan keahlian bidang yang diembannya, serta diintensifkan pada bidang komputerisasi. Jumlah personil pegawai perlu ditambah, penyesuaian dalam pembagian pegawai pada tiap-tiap bidang dan ketepatan dalam penempatan posisi seorang pegawai perlu diperhatikan oleh Dinas agar kinerjanya dapat lebih sempurna dan optimal.

c. Sarana dan prasarana perlu ditambah seperti jumlah komputer PC dan laptop, mesin fotocopy, mesin press atau laminating, pendingin udara (AC), slide proyektor, dan lain-lain sebagai sarana penunjang kegiatan Dinas. Sarana dan prasarana yang ada sudah selayaknya perlu adanya pengecekan dan pemeliharaan secara berkala agar dalam penggunaannya dapat digunakan secara baik dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

4.3. Faktor – faktor hambatan dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil didinas kependudukan dan pencatatan sipil

Penulis akan menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan untuk mengetahui faktor – faktor yang menghambat dalam pelaksanaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi atau studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling yaitu teknik memilih informan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai tema dan permasalahan yang diteliti. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur yang dilakukan dengan interview guide berisi garis-garis besar pertanyaan yang telah disiapkan sebagai pedoman pertanyaan, sehingga memudahkan peneliti dalam menggunakan data dan menjaga agar peneliti tetap fokus pada tema yang diwawancarakan. Observasi lapangan yang dilakukan merupakan observasi non partisipatif pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Semarang dan stakeholder terkait untuk memperoleh data primer maupun sekunder. Sementara dokumentasi atau studi dokumen dilakukan untuk melengkapi dan mendukung pelaksanaan serta hasil wawancara dan observasi yang dilakukan. Data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi atau studi dokumen yang diperoleh peneliti disajikan dalam bentuk kata kata yang dipaparkan langsung oleh informan maupun hasil studi dokumen yang peneliti lakukan berdasarkan arahan informan.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu keluarga,serta berbagai

Akta catatan sipil Maupun Pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Di sidoarjo tugas pelayanan administrasi public menjadi tugas sekaligus kewenangan dari pemerintahan daerah, yang diwakili oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di kabupaten sidoarjo.

Hal tersebut sebagaimana diatur dalam UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, “kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, agama serta kewenangan bidang lain. Pelayanan public sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan public dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal layanan paket administrasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya kendala, antara lain :

a) Faktor Penghambat

1. Keterbatasan jumlah tenaga SDM. Untuk meningkatkan pelayanan penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian yang masuk tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia.

Terkait dengan SDM Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan layanan paket didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...Kalau dari saya bener juga kekurangan sumber daya manusia nya disini tapi yaa akhir akhir ini ada anak magang yaa Alhamdulillah bisa kebantu meskipun perlu diajarkan dulu, tapi kalau untuk menambah sumber daya manusia mungkin itu urusan pak kepala atau mungkin kita lebih mengajarkan anak anak magang aja supaya kedepan nya bisa jadi penerus kita yang ada disini. Yaa hambatan selain sumberdaya manusia yaa masih ada sedikit kendala anggaran atau dana, terbatasnya dana yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil membuat beberapa program yang ada didinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi terhambat,misalnya saja dalam hal pemberian sosialisasi kepada masyarakat yang berada dikawasan terpencil atau kawasan perbatasan, tentunya kegiatan tersebut membutuhkan dana,namun demikian kegiatan tersebut kerap kali diabaikan karena terbatasnya dengan anggaran yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil.”(Hasil Wawancara 11 Juni 2021)

Pernyataan diatas disampaikan oleh Bapak Oscar dimana beliau menyampaikan adanya factor mempengaruhi dalam layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam Sumber Daya Manusia, dimana kekurangan SDM bisa mempengaruhi pelayanan administrasi dan solusi untuk mengatasi kekurangan SDM beliau memanfaatkan kinerja anak anak magang meskipun harus diajarkan terlebih dahulu tapi juga untuk kedepan mungkin bisa jadi penerus kita disini. Selain sumber daya manusia ya masih juga ada keterbatasan dana juga mempengaruhi kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana yang dimaksud sarana dan prasarana menurut (Moenir,2008,h.119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana dan Prasarana merupakan dua hal yang saling menunjang antara yang satu dengan yang satunya lagi. Namun bukan berarti jika tidak ada salah satu, maka salah satunya lagi tidak berfungsi sama sekali. Secara harfiah keduanya sering didefinisikan sebagai satu hal yang sama alias satu kesatuan. Ternyata jika Pengertian Sarana dan Prasarana dibedah lebih dalam, keduanya tidak serta merta sama. Dimana kedua hal itu saling dibutuhkan mengingat akan pentingnya sarana dan prasarana dalam sebuah kegiatan, salah satu faktor penelitian dalam hal layanan kependudukan dan pencatatan sipil dan menjadi fokus penelitian dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penulis.sarana dan prasarana juga menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat.

Terkait dengan sarana dan prasarana dalam meningkatkan layananan paket didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh masyarakat atau pemohon didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...begini mas kalau menurut saya, sarana dan prasarana disini sudah cukup baik mas , tapi mas disini kalau bisa yaa tempat duduk nya ditambahin gitu mas ,soal nya kasihan juga ada yang berdiri sambil menunggu antrian mas, ya kalau bisa kursinya ditambah kan enak mas biar bias lebih nyaman mas untuk melakukan administrasi disini mas. Dan disini juga bisa langsung fotokopi tanpa harus keluar dinas kependudukan dan pencatatan sipil.”(hasil wawancara 11juni 2021)

Pernyataan diatas disampaikan informan bernama Bapak Mustaqim dimana beliau menyampaikan adanya factor mempengaruhi dalam layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam segi sarana dan prasarana, dimana kurangnya tempat duduk yang dapat mengganggu kenyamanan pemohon atau masyarakat dalam menunggu antrian sehingga mengakibatkan pemohon tersebut harus rela berdiri bergantian menunggu giliran antrian.

Menurut penulis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana. Salah satunya adalah masih adanya komputer yang masih dalam kondisi rusak. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan. Kondisi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang sekarang sudah mengalami perubahan dari renovasi beberapa bulan yang lalu serta fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor masyarakat atau pemohon yang menunggu di ruang tunggu, baik di luar maupun di dalam ruangan. Dari hasil observasi, di luar kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo terdapat seorang penjual kaki lima yang menjual makanan kecil dan minuman di sekitar area luar kantor, untuk para konsumen yang kelaparan atau kehausan saat menunggu antrian. Kesimpulan yang bisa diambil adalah pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas maupun pelayanan yang lain agar masyarakat tidak resah untuk menunggu layanan. Juga pelayanan disana sudah dikatakan pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah.

3. Kesadaran Masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan didinas kependudukan dan pencatatan sipil selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas-berkas yang diajukan tidak lengkap. Dan masih banyak juga masyarakat yang bingung tentang layanan penerbitan akta pernikahan, akta perceraian, dan akta kematian. Terkait dengan layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh masyarakat atau pemohon didinas kependudukan dan pencatatan sipil Sidoarjo, yaitu :

“...yaa kan saya baru nikah nih mas saya bingung awalnya itu gimana sih cara daftar penerbitan akta pernikahan itu, awalnya saya tanya dulu dikelurahan mas katanya saya disuruh ngurus RT,RW terlebih dahulu setelah selesai saya minta ttd rw terus kata pak rw didesa saya daftar online dikelurahan dulu mas jika berkasnya sudah sesuai nanti baru didinas kependudukan dan pencatatan sipil, laa saya didinas kependudukan dan pencatatan sipil saya bingung alurnya ini dari mana dulu ternyata pas saya tanya dibagian informasi, saya diberikan informasi dan arahan gimana awalnya saya untuk memulainya dan pegawai disini juga sangat ramah, saya disuruh ditempat administrasi pelayanan setelah selesai saya diarahkan langsung keruangan pendaftaran kependudukan dan setelah itu selesai saya pergi pulang mas dan waktu pengerjaannya juga cukup lama yaa kira-kira 2 minggu sih mas atau lebih tapi yaa gapapa mas, tapi yaa ada sih teman yang bilang ngurus gitu ribet gini gini, sebenarnya sih ribet mas tapi yaa mau apalagi itu kan juga penting untuk kedepannya mas, yaa harus sabarlah intinya, kalau pelayanan disini sih yaa cukup memuaskan mas.(hasil wawancara 11 Juni 2021)

Pernyataan diatas disampaikan informan bernama Bapak Mustaqim dimana beliau menyampaikan adanya faktor mempengaruhi dalam layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam informasi. Menurut penulis masih ada masyarakat yang tidak mau ribet mengurus layanan paket contoh penerbitan akta perkawinan, akta perceraian ataupun akta kematian . itu sebenarnya ribet tapi itu juga penting untuk kedepannya seperti halnya itu pengajuan tunjangan keluarga, asuransi, atau izin mendampingi pasangan yang ditugaskan di luar negeri. Bisa juga untuk dana pensiun dan tunjangan yang didapat sebagai pasangan suami istri. Dengan mencatatkan pernikahan, secara tidak langsung kita juga memastikan kesejahteraan anak-anak di masa depan. Dalam pernikahan yang tidak dicatatkan, anak-anak hanya terkait secara perdata dengan ibu dan keluarga dari pihak ibu. Sedang hubungan perdata dengan ayahnya tidak ada. Dengan mencatatkan pernikahan, hak anak lebih terjamin. Pengurusan akta kelahiran jadi lebih mudah. Begitu juga bila ada urusan pembagian warisan di masa depan. Betapa penting untuk penerbitan akta perkawinan,

selain itu ada juga untuk penerbitan akta perceraian Sebagai dasar untuk melakukan perubahan status dalam biodata penduduk menjadi cerai hidup. Untuk mendapatkan hak-hak istri dari mantan suami sebagaimana diputuskan dalam proses persidangan cerai. Dan yang terakhir ada juga untuk penerbitan akta kematian Pembuktian kematian secara hukum, Pengurusan warisan / hubungan hutang piutang / asuransi. Pengurusan pensiun bagi pegawai, Pengurusan TASPEN, Pencairan dana / tabungan di bank. Sebenarnya itu kesadaran masyarakat itu sendiri betapa pentingnya untuk layanan paket ini mungkin kalau masyarakat sadar akan manfaat layanan ini masyarakat bisa dengan mudah mengurus apasaja.

Terkait dengan faktor penghambat dalam meningkatkan layanan paket didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo adanya beberapa pernyataan yang

diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...kalau hambatan disini yaa SDM nya mas , keterbatasan dana untuk sosialisasi daerah daerah terpencil atau daerah perbatasan disidoarjo mas, sarana prasarana banyak orang yang komplin karenan kekurangan tempat duduk dan kalau mau kekamar mandi harus keatas terlebih dahulu mas karena cuma diatas kamar mandinya, dan kesadaran masyarakat nya mas, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas berkas yang diajukan tidak lengkap. Harapan saya kedepan itu saya ingin pelayanan kita lebih baik lagi dari tahun tahun sebelumnya, kalau bisa yaa fasilitas didinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih ditambah lagi, dan harapan saya yaa semoga saja masyarakat mudah untuk mencari informasi tentang persyaratan tentang layanan, kesadar masyarakat sendiri betapa penting nya data kependudukan dan catatan sipil itu aja mas. kalau pesan saya dalam menyelesaikan permasalahan dilayanan paket yaa mungkin masyarakat kurang tau adanya informasi diwebsite ataupun dikelurahan.”(Hasil Wawancara 11 Juni 2021)

Pernyataan diatas disampaikan informan Bapak Drs.Oscar Basong dimana beliau menyampaikan adanya faktor mempengaruhi dalam layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam informasi. Menurut penulis untuk meningkatkan kinerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus adanya factor pendukung seperti : 1. Faktor finansial, 2. Konsisten sikap pelayanan, 3. Lingkungan Organisasi

Terkait dengan pertanyaan penulis tentang cara menyelesaikan hambatan dan tantangan dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...yaa saya rasa itu hal yang wajar walaupun sekarang jamannya sudah canggih dan sudah lebih modern namun masih saja ada

yang tidak mengerti dan memahami cara mengakses informasi terupdate dalam layanan apapun ya, karena tidak semua orang bisa menggunakan media online terutama sekmen pengguna layanan kami kan bukan hanya anak muda yang milenial itu kebanyakan yang sudah berumur ya jadi di sekmen itu teknologi masih belum dikuasai sedangkan sekarang nyaris semua layanan pemerintahan informasinya dishare melalui media online, yaa kalau belum ada yang belum faham tentang prosedurnya ya ada saya katakana wajar ya, sepertinya yang saya bilang sebelumnya ada kalau yang bisa menggunakan media online pasti mereka faham betul tentang prosedur karena sudah tertera jelas di website untuk apa saja prosedurnya, namun untuk yang tidak bisa menggunakan media online ya mereka lebih sering datang dan menanyakan langsung dipusat informasi bagaimana prosedurnya. Nah ini memang bisa di bilang masalah ya sejak semua serba online ini kan semua informasi apapun ada diinternet, tapi kan untuk orang orang umur kaya saya ini kan butuh belajar dulu buat faham main sama akses info info terbaru di internet, ya bisa dibidang perlu adanya sosialisasi ke masyarakat ya saya rasa agar masyarakat tau dan dijelaskan secara gamblang tentang prosedur kita, bisa juga dengan sosialisasi tadi kita disebarakan prosedur pakai hard copy agar bisa mereka baca dan pelajari.”

Pernyataan diatas disampaikan informan Bapak Drs.Oscar Basong dimana beliau menjawab dan menyampaikan adanya faktor mempengaruhi dalam layanan administrasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu informasi banyaak pelanggan yang tidak mengerti informasi melalui website dan banyak masyarakat yang langsung datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil karena belum mengerti prosedur didinas kependudukan dan menurut penulis itu akan memakan waktu dan menghabiskan banyak waktu untuk hanya ingin tau informasi prosedur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Terkait dengan Faktor factor yang mempengaruhi dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Penulis menanyakan Bagaimana harapan kedepan nya dalam layanan kependudukan adanya beberapa pernyataan yang diungkap oleh Bapak Drs.Oscar Basong didinas kependudukan dan pencatatan sipil sidoarjo, yaitu :

“...Yaa harapan saya semoga apa yang ingin diwujudkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil segera tercapai, semakin solid dan semakin lebih baik lagi dari tahun sebelumnya, semoga apa yang dikeluhkan masyarakat bisa kita atasi dengan baik, semakin baik dalam layanan kependudukan, mudah dipahami oleh masyarakat yang awam. Yaa harapan saya satu lagi mungkin sarana prasarana dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih dikembangkan lagi supaya masyarakat sekitar nyaman dan aman dalam melakukan layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.”(Hasil wawancara 11 Juli 2021)

Pernyataan diatas disampaikan informan Bapak Drs.Oscar Basong dimana beliau menjawab dan menyampaikan keinginannya dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil kedepannya, beliau menginginkan apa yang ingin diwujudkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil segera tercapai, beliau juga menginginkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil semakin baik dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil, mudah dipahami oleh masyarakat awam. Dan beliau mengharapkan suatu saat sarana prasarana dikembangkan lagi agar masyarakat nyaman dan aman dalam melakukan layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

b)Faktor Pendukung

1. Faktor Finansial. Pelayanan penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan Paket karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian seperti kegiatan pelayanan jemput bola Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian di kelurahan dan desa.

2. Konsistensi sikap pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Diharapkan semua petugas memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
3. Lingkungan organisasi. Faktor pendukung lainnya dalam upaya peningkatan pelayanan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tidak lepas dari lingkungan organisasi yang baik dan mendukung. Lingkungan kerja yang aman, profesional dan kondusif adalah pemicu individu di dalamnya untuk selalu lebih produktif. Suatu organisasi akan berjalan efektif apabila dijalankan dengan tingkat disiplin yang tinggi.

Kendala yang ditemukan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sidoarjo:

- Kendala Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dari Aspek Tangibel (Terjamah) Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dari segi tangibel (terjamah) adalah berupa penampilan fisik, sarana dan prasarana gedung. Secara operasional bukti fisik ini dijabarkan menjadi beberapa indikator dari aspek tangibel ini adalah lokasi, fasilitas, suasana tempat layanan, kemampuan sumber daya manusia, kecukupan jumlah petugas dan kejelasan informasi. Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kendala kurang memadainya sarana dan fasilitas yang

ada, dana, kompetensi SDM, kekurangan Sumber Daya Manusia suasana ruangan yang kurang nyaman karena tidak sesuai jumlah pegawai dengan luasnya ruangan.

- Kendala-kendala Pelayanan Di Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten sidoarjo dari Segi Responssivenes

Responsiveness adalah kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan. Peneliti menemukan kendala di lapangan yaitu:

- Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum Mumpuni Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kapasitas yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk mencapai kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilihat yaitu bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya. Dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan layanan di Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil bisa dikatakan masih belum baik. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kebanyakan dari kemampuan petugas tersebut kurang cepat dalam melayani masyarakat.
- Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kotak saran sangatlah penting, dalam memberikan masukan dan kritikan yang membangun dalam memperbaiki institusi pemerintahan. Setelah peneliti mengadakan observasi di lapangan, tidak ditemukan kotak saran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada umumnya sebuah institusi yang profesional seyogyanya meletakkan kotak saran dan kritik sebagai penilaian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas kantor Disdukcapil. Kotak

saran dibikin dalam bentuk kuesioner (angket), dengan mengisi kuesioner tersebut, baik masyarakat maupun kantor telah melakukan akuntabilitas dan transparansi terhadap pelayanan yang terbuka. Kotak saran ini adalah bagian kejujuran yang bisa dijadikan evaluasi terhadap keluhan pelayanan masyarakat. Kemudian dapat dijadikan tolak ukur untuk memperbaiki birokrasi pelayanan publik.

➤ Karakter Birokrat Dari Segi Empati

Empati dalam penelitian ini adalah kesediaan petugas untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Misalnya petugas harus mencoba menempatkan diri sebagai pihak yang dilayani. Jika masyarakat ada yang merasa tidak puas maka harus dicari jalan keluarnya untuk mencapai kesepakatan dengan menunjukkan rasa tulus. Secara operasional empati ini dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu usaha petugas untuk memberikan layanan yang terbaik, keramahan petugas dalam memberikan layanan, keadilan dalam hal pelayanan, dan kesediaan bekerja lebih lama

➤ Sarana dan Pra-sarana Yang Kurang Memadai Saran dan Prasarana merupakan faktor yang urgen dalam menentukan dalam parameter kualitas pelayanan publik, namun di Di kantor Disdulcapil ditemukan kurang memadainya sarana dan prasarana disebabkan oleh tidak proporsionalnya antara jumlah pegawai dengan luas ruangan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. Dengan ruangan yang kurang memadai menyebabkan kurang nyamannya pegawai kantor dalam bekerja. Kondisi meja yang rapat ruangan yang sempit mengganggu kelancaran tugas pegawai dalam bekerja. Selain itu, peneliti melihat kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memang kurang nyaman, kondisi tersebut terlihat pada masih kurang ruang

tunggu/ketersediaan tempat duduk untuk mengantri, menyebabkan warga duduk terlalu rapat dengan warga yang lain. Tentu fasilitas ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang prima di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Kemudian itu ruang tunggu tidak dilengkapi dengan televisi, dan lain sebagainya, sehingga hal itu menimbulkan kebosanan bagi masyarakat yang menunggu nomor antriannya. Dari pernyataan informan di atas dapat dilihat kendala utama yang menyebabkan tidak memadainya ruang tunggu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah karena dana untuk membuat ruang tunggu yang memadai tersebut tidak cukup padahal tanahnya cukup luas untuk dibikin ruang tunggu yang lebih layak dan memadai untuk masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Selain itu berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan dapat dilihat bahwa ruang tunggu itu menghabiskan waktu berjam-jam menunggu giliran tanpa melakukan aktivitas apapun yang akhirnya menimbulkan kebosanan. Apabila sarana dan pra-sarana tidak mencukupi atau tidak memenuhi standar tentu pelayanan terbaik atau pelayanan prima yang diinginkan masyarakat itu tidak akan tercapai dan visi misi dari kantor di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo sendiri tidak akan terwujud yaitu terwujudnya sistem informasi administrasi kependudukan kabupaten sidoarjo secara komprehensif, strategis dan dinamis.

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan daerah yaitu membantu urusan Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kinerja merupakan out come yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikatorindikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Pelayanan.

Dimana hal yang disampaikan ibu siti amaniah juga menjelaskan bahwa peraturan bupati no 41 tahun 2016 ini disahkan oleh Bupati Bapak H.Saiful llah dan dibuat oleh bapak meddy yulianto selaku kepala sekda dan sekarang pindah di kepala perpustakaan sidoarjo. Pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak kantor sedari awal tahun 2015 telah mengalami kemajuan dari segi pelayanan maupun inovasi yang sudah diberikan oleh pihak kantor hingga sekarang. Bahkan inovasi pelayanan tersebut sudah menuai hasil dengan mampu bekerja sama dengan pihak RSUD Sidoarjo untuk pelayanan yang disebut ALAMAK dan E-Tamat. Kondisi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang sekarang sudah mengalami perubahan dari renovasi beberapa bulan yang lalu serta fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor

untuk para pengadu yang menunggu di ruang tunggu, baik di luar maupun di dalam ruangan. Dari hasil observasi, di luar kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo terdapat seorang penjual kaki lima yang menjual makanan kecil dan minuman di sekitar area luar kantor, untuk para konsumen yang kelaparan atau kehausan saat menunggu antrian. Kesimpulan yang bisa diambil adalah pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas maupun pelayanan yang lain agar masyarakat tidak resah untuk menunggu layanan. Juga pelayanan disana sudah dikatakan pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Pemerintah.

Hal tersebut sebagaimana diatur dalam UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, “kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, agama serta kewenangan bidang lain. Pelayanan public sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan public dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal layanan paket administrasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya kendala, antara lain :

a) Faktor Penghambat

1. Keterbatasan jumlah tenaga SDM. Untuk meningkatkan pelayanan penerbitan Akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan.

2. Saran dan Prasarana

salah satu faktor penelitian dalam hal layanan kependudukan dan pencatatan sipil dan menjadi fokus penelitian dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penulis. sarana dan prasarana juga menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas-berkas yang diajukan tidak lengkap. Dan masih banyak juga masyarakat yang bingung tentang layanan penerbitan akta pernikahan, akta perceraian, dan akta kematian.

5.2. Saran

Berikut ini penulis memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo :

1. keterbatasan sumber daya manusia yang ada dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo lebih baik Pegawai dipelayanan pengurusan paket layanan penerbitan akta pernikahan , akta perceraian dan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sidoarjo sebaiknya ditambah, sebab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sidoarjo lebih memanfaatkan anak anak magang untuk membantu pelayanan. Sehingga butuh penambahan pegawai karena lebih pengalaman dalam bidang pelayanan. Karena masyarakat yang mengurus paket layanan ini cukup banyak.
2. Keterbatasan kursi ruang tunggu, keterbatasan kursi ruang tunggu ini bisa menyebabkan para pemohon tidak kebagian tempat duduk sehingga para pemohon berdiri sambil menunggu antrian. Kursi perlu ditambahkan lagi
3. Keterbatas toilet umum untuk pemohon , toilet umum didinas kependudukan dan pencatatan sipil hanya memiliki 2 kamar mandi yang sebagaimana toilet yang pertama khusus distabilitas dan toilet yang kedua untuk umum itupun kita harus naik tangga terlebih dahulu
4. Penulis juga menginginkan perlu adanya kotak saran untuk menampung saran saran para pemohon untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo.
5. Penulis juga berharap kedepannya pihak didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo bisa memberikan prosedur prosedur paket layanan dimading ataupun media informasi agar para pemohon mengetahui prosedur prosedur yang berlaku didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sipil dan bisa memotong waktu para pemohon yang datang didinas.

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, Syafarudin. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Ali. (1997). *Metodologi Penelitian Sosial Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Arikunto Suharsimi. (2002) . *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Buku Panduan Pelayanan Akta dan Catatan Sipil. Diterbitkan oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar, Desember 2006.

Dwiyanto. Agus. (1995). *Penilaian Organisasi Publik*. UGM: Yogyakarta.

FKIP UNS. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP UNS*. Surakarta: UNS Press.

2) Diharapkan masyarakat untuk lebih tertib dalam melaporkan atau dalam mendaftarkan suatu kejadian peristiwa dalam kehidupan yang penting yang berkaitan erat dengan kependudukan agar hak-hak keperdataan masyarakat dapat lebih terjamin dan tidak menimbulkan suatu permasalahan dikemudian harinya.

c. Bagi peneliti lain :

Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, tentang Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bagi peneliti lain dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan terperinci mengenai permasalahan-permasalahan yang belum dikaji/teliti khususnya didalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Gomes. F.C. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.

Hasibuan. H. Malayu S.P . (2005).

<https://www.tribunnews.com/nasional/2015/09/30/data-orang-meninggal-tanpa-akta-kematian-banyak-disalahgunakan>

<https://www.tribunnews.com/nasional/2015/09/30/data-orang-meninggal-tanpa-akta-kematian-banyak-disalahgunakan>

Organisasi dan motivasi Dasar peningkatan produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutopo. H.B. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Sutopo. H.B. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar T eori dan T erapannya dalam Penelitian. Surakarta: UNS Press.

Iskandar. (2008). Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif). Jakarta: Gaung Persada Press.

Mohammad. Mahsun. (2006).

Pengukuran Kinerja Sektor Publik: BPFE. Yogyakarta.