

BAB III

HASIL ANALISIS PENELITIAN

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini Dinas Kependudukan diuntut mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara profesional melihat dari baru terbentuknya Kabupaten Lombok Utara, melalui unit atau program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik. Suatu kinerja hendaknya menjadi bentuk yang nyata dalam memprakarsai lahirnya perubahan dalam suatu organisasi, lembaga atau instansi. Dimana tujuan dari perubahan itu untuk mencapai, sasaran, hingga visi dan misi yang menjadi landasan dasar diberlakukannya suatu kinerja dari suatu organisasi yang diwakili. Hal ini menunjukkan bahwa adanya banyak faktor-faktor pendukung yang meleterbalakangi keberhasilan sebuah kinerja baik sebuah individual atau kelompok, lembaga, instansi.

Pada Bab ini penulis akan menguraikan secara jelas mengenai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi yaitu e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan sekretaris dan subbagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan teknik wawancara saja yang di jadikan landasan pertanyaan kepada nara sumber mengenai hal-hal yang akan

diteliti terkait dengan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Setelah melakukan wawancara dengan sekretaris Dukcapil Kabupaten Lombok Utara penulis dapat menjelaskan kinerja para aparat atau pegawainya. Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KK, E-KTP, Akta kelahiran dan Akta Perkawinan non muslim. Ada pun pembahasan akan di jelaskan sebagai berikut :

A. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi pembuatan e-KTP

Perlu diketahui bahwa data acuan yang dipakai untuk mengukur pencapaian target indikator kinerja pertama dari sasaran ini adalah akumulasi hasil perekaman data e-KTP yang dilaksanakan sampai dengan tahun 2013 di Kabupaten Lombok Utara (bukan hasil pelayanan pembuatan KTP manual yang sampai akhir tahun 2013 masih diterapkan). Untuk itu penjelasan atas capaian kinerja pada indikator output dan outcome kegiatan perekaman data e-KTP tahun 2013 perlu dipaparkan di sini untuk membantu memahami kegagalan pencapaian target indikator kinerja sasaran ini.

Bahwa pada tahun 2012 Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri memberikan target perekaman data KTP elektronik secara nasional untuk Kabupaten Lombok Utara sebanyak 151.152 wajib KTP. Dari jumlah itu Pemerintah Kabupaten Lombok Utara telah menyelesaikan sebanyak 127.741 wajib KTP. Berdasarkan data penduduk wajib KTP akhir

tahun 2012 maka masih terdapat sisa penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman sebanyak 40.887 orang. Dengan asumsi pertumbuhan penduduk (termasuk pertumbuhan wajib KTP) sebesar 1,5% per tahun maka untuk mencapai angka 90% penduduk wajib KTP yang memiliki KTP akhir tahun 2013, telah ditargetkan untuk merekam 26.300 penduduk wajib KTP pada tahun 2013. Dari besaran target yang ditetapkan tersebut hanya mampu direalisasikan sebanyak 9.349 orang. Rincian hasil perekaman e-KTP tahun 2013 per kecamatan sebagaimana pada tabel berikut:¹

Kecamatan	Target	Realisasi	Persentase	Sisa
Tanjung	5.193	1.796	34,58%	2.592
Gangga	5.861	2.071	35,33%	4.485
Kayangan	5.159	1.832	35,10%	5.720
Bayan	5.662	2.048	36,17%	7.250
Pemenang	4.425	1.602	36,20%	3.352
Jumlah	26.300	9.349	35,54%	23.399

Memperhatikan angka yang terpampang pada table di atas terlihat capaian di 5 wilayah kecamatan sama-sama jauh di bawah target yang ditetapkan. Kegagalan dalam mencapai target ini secara umum disebabkan oleh sangat rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, padahal petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya maksimal yaitu dengan melakukan perekaman langsung turun ke desa-desa dan dusun untuk menyisir penduduk yang belum

¹ Lakip Kabupaten Lombok Utara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013

melakukan perekaman. Dengan hasil tersebut maka jumlah penduduk wajib KTP yang telah melakukan perekaman data e-KTP sampai tahun 2013 di masing-masing kecamatan adalah sebagai berikut:

Kecamatan	Wajib KTP	Realisasi	Persentase	Sisa
Tanjung	39,335	31,502	83,02%	6,679
Gangga	36,278	27,548	79,36%	7,488
Kayangan	32,226	24,701	79,78%	6,516
Bayan	35,624	27,164	78,95%	7,500
Pemenang	27,826	20,963	78,38%	6,016
Jumlah	171,289	137.090	80,03%	34.199

Dalam pembuatan catatan sipil Administrasi kependudukan yaitu e-KTP, warga atau masyarakat Kabupaten Lombok Utara di tuntut untuk memiliki e-KTP, karna penting untuk penggunaan atau pemenuhan syarat dalam kegiatan keseharian, disini penulis akan menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuptaen Lombok Utara dan bagaimana kendala atau masalah yang di dapat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Tahun 2013 dalam pembuatan e-KTP.

Untuk peningkatan kinerja dan tercapainya target, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil banyak melakukan sosialisasi di setiap kecamatan Kabupaten Lombok Utara dan pihak yang di berikan sosialisasi di antaranya Kepala Desa, Kepala Dusun, dan penyebaran pamflet di setiap dusun agar masyarakat tau prosedur pembuatan e-KTP dan agar masyarakat

cepat untuk mengurus pembuatan e-KTP. Masyarakat Lombok Utara khususnya pedalaman mempunyai kebiasaan males untuk mengurus hal-hal yang tidak berkaitan dengan uang atau makanan, mereka memiliki kebiasaan kalau butuh baru akan mengurus seperti e-KTP untuk keperluan mereka sendiri.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk kewajiban dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus segala sesuatu dengan tujuan mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Pelayanan yang baik tentunya yang berkualitas dimana aspek kualitas pelayanan ini dapat dilihat atau di ukur dengan indikator kemampuan sebagai berikut :

- 1. Kecepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi e-KTP**

Tingkat kecepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam melakukan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk kewajiban dan pertanggung jawaban aparat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam menjalankan tugas dalam berkerja.

Dalam obesrvasi penulis,² pembuatan e-KTP bisa selselesai dalam waktu 1 hari apa bila berkas dan data sudah lengkap.

Kecepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara bisa di lihat dari kecepatan proses dalam pembuatan e-KTP dan tanggapan dari masyarakat Lombok utara yang merasakan pelayanan.

Menurut hasil wawancara penulis dengan salah satu warga Kabupaten Lombok Utara yang pada saat itu berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut petikan wawancaranya :

“Bahwa kecepatan pelayanan administrasi untuk pembuatan e-KTP oleh aparat/pegawai yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dan bisa selesai dalam waktu 1 (satu) hari asalkan persyaratan dan prosedurnya lengkap dan sesuai, namun ketika kelengkapan berkas-berkas tidak lengkap maka akan susah mengurusnya terkadang persyaratan yang di sampaikan oleh kelurahan tidak sesuai dengan persyaratan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil”.(wawancara tanggal 4 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, dengan seorang warga pak Rahmat riyadi jam 12:09 Wita).³

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut petikan wawancaranya :

“Dalam melakukan pelayanan administrasi khususnya untuk pembuatan e-KTP pegawai/aparat sudah menerapkan pelayanan

²Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

³ wawancara tanggal 4 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, dengan seorang warga pak Rahmat riyadi jam 12:09 Wita

sesuai dengan SOP dan untuk penyelesaian pembuatan bisa jadi satu hari untuk pembuatan e-KTP asalkan syarat dan prosedurnya sudah lengkap dan Kepala Dinas ada di kantor, kami tidak akan menindak lanjuti pembuatan apa bila ada satu syarat yang kurang”.(wawancara tanggal 5 februari 2015, tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak H. RUBAIN, S.Sos.M.Si Sekertaris jam 02:00)⁴

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kecepatan pelayanan dalam administrasi kependudukan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah baik, hal itu dapat dilihat dari wawancara warga dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP dan dapat respons baik dari masyarakat Kabupaten Lombok Utara khusus dalam kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan e-KTP.

2. Akurasi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang bebas dari kesalahan.

Akurasi pelayanan yang tepat adalah dimana pelayanan sudah sesuai dengan prosedur dan tidak ada kesalahan atau keluhan dari masyarakat dalam pembuatan e-KTP dan ketelitian dalam pembuatan e-KTP agar tidak ada kesalahan dan hasilnya maksimal, maka dari itu pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menerapkan akurasi pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku.⁵ akurasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

⁴wawancara tanggal 5 februari 2015, dengan bapak H. RUBAIN, S.Sos.M.Si Sekertaris jam 02:00

⁵Observasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

Sipil dapat di lihat dari kualitas kinerja aparat/pegawai dan hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan di bandingkan dengan hasil wawancara dengan masyarakat berikut petikan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“Dalam akurasi pelayanan administrasi kependudukan untuk pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP dan kualitas kinerja dari pegawai kami sangat baik, dengan belum adanya keluhan pada masyarakat setelah selesai pembuatan e-KTP walaupun e-KTP bisa jadi dalam satu hari dan pegawai kami selalu menyuruh masyarakat untuk mengecek kembali formulir agar tidak terjadi kesalahan”(wawancara tanggal 5 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak H.RUBAIN, S.Sos.M.Si jam 02:00 Wita)

Sedangkan menurut hasil wawancara penulis dengan salah satu warga yang menjabat sebagai kepala Dusun Kr.Bedil Kec.Pemenang Kabuapten Lombok Utara. Berikut petikan wawancaranya :

“Bahwa akurasi pelayanan admnistrasi dalam pembuatan e-KTP sudah baik, hal itu di karenakan pegawai/aparatur sudah berkerja sesuai dengan SOP, karna sejauh ini belum ada kesalahan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil”.(wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak MARDI jam 12:00 Wita)⁶

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah cukup baik dalam melakukan akurasi pelayanan pada pembuatan e-KTP, dengan

⁶wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak MARDI jam 12:00 Wita

berpatokan pada SOP pegawai/aparat mampu menjalankan tugas dengan baik dalam akurasi pelayanan administrasi pembuatan e-KTP.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam memebrikan pelayanan.

Dalam pelayanan sangat di perlukan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa pelayanan publik, karna akan berdampak positif atau negatif bagi pemberi pelayanan, dan sebagai penyedia jasa pelayanan publik harus di junjung tingkat kesopanan dan keramahan.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan untuk pembuatan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara memberikan pelayanan yang terbaik.⁷ hal ini dapat di lihat dari tanggapan masyarakat tentang tingkat kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat Lombok Utara dan hasil wawancara dengan pegawai/aparat bidang pelayanan pendaftaran dan pelaporan sehingga kita dapat menyimpulkan, berikut kutipan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“Dalam pelayanan administrasi kependudukan kami dari pihak pemberi pelayanan selalu menjunjung kesopanan dan keramahan agar masyarakat mendapat yang terbaik, apa bila ada pegawai yang kecut atau tidak sopan dalam memberikan pelayanan tegur kami”(wawancara tanggal 6 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita)⁸

⁷Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

⁸wawancara tanggal 6 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita

Sedangkan hasil wawancara dengan warga yang datang untuk pembuat catatan sipil yaitu Bapak sumadi. Berikut kutipan wawancaranya :

“pendapat saya tentang pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara cukup baik, dan terlihat ramah dan sopan dalam melayani”. (wawancara tanggal 7 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara jam 14:00)⁹

Berdasarkan penjelasan dan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan cukup ramah ini di lihat dari hasil wawancara kepada masyarakat sebgai penilai kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapat pelayanan ialah bagaimana masyarakat yang mengurus pembuatan catatan sipil dapat dengan mudah menyelesaikan urusannya, dalam pembuatan e-KTP di perlukan banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, alat perekaman dan lin-lain agar apa pegawai lebih efesien dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang di layani.

Disini masyarakat agar dapat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

⁹(wawancara tanggal 7 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan bapak sumadi jam 14:00

Kabupaten Lombok Utara menerapkan prosedur kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, dan cepat sehingga masyarakat dapat kemudahan pelayanan, hal ini bisa dilihat bisa terlaksana pembuatan e-KTP dalam 1 (satu) hari.¹⁰

Berikut wawancara penulis dengan warga yang merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Berikut petikan wawancaranya :

“Dalam mengurus pembuatan e-KTP sangat mudah dan cepat, pelayanannya baik, yang penting semua berkas lengkap”.(wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak hanapi jam 14:00)¹¹

Sedangkan wawancara dengan I Ketut Merta, S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berikut kutipan wawancarnya :

“kami sudah menerapkan pelayanan untuk kemudahan dan pembuatan e-KTP dengan sesuai prosedur, namun menurut kami masih kurang untuk alat perekaman, komputer dan kurangnya pegawai juga dengan banyaknya masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP”(wawancara tanggal 6 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita)

Berdasarkan hasil penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa ada faktor-faktor yang harus di tambah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara seperti penambahan pegawai dan alat pendukung seperti komputer dan alat perekam agar masyarakat

¹⁰Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

¹¹wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak hanapi jam 14:00

tidak perlu mengantri lama dan untuk kemudahan pelayanan sangat di rasakan oleh warga Kabupaten Lombok Utara di lihat dari wawancara dengan masyarakat.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai, seperti belum adanya tempat parkir yang bagus dan tempat ruang tunggu dan pelayanan masih sempit belum memadai, belum banyak ketersediaan informasi yang layak.¹²

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat di uraikan dalam bentuk wawancara dengan warga. Berikut petikan wawancaranya :

“dalam tingkat kenyamanan saat memperoleh pelayanan mungkin belum terlalu lengkap,karna bagian tempat pelayanan administrasi masih sempit, tempat parkir belum ada atau belum di buat bangunan untuk parkirnya, namun kami mengerti karna baru terbenyukny Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utra” (wawancara tanggal 7 februari 2015 dengan bapak sumadi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara jam 14:00)

Sedangkan wawancara dengan Bapak I Ketut Merta S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancaranya :

“jadi tahap awal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara baru ini tahap awalnya dan akan terus di

¹²Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

kembangkan untuk fasilitas, dari segi penyediaan parkir yang layak dan kenyamanan saat mengurus pembuatan catatan sipil” (wawancara tanggal 6 juni 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita)

Berdasarkan dari penjelasan di atas dapat di simpulan bahwa belum memadainya untuk penunjang kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, yang belum adanya parkir motor dan mobil dan masih sempitnya tempat pelayanan.

6. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan diantara ketersediaan ruang tunggu yang layak yang menggunakan AC, kebersihan pada saat di tempat pelayanan, ketersediaan kursi di tempat tunggu, agar pada saat masyarakat mengurus pembuatan e-KTP dapat menunggu dengan nyaman.

Namun pendukung yang di uraikan di atas belum tersedia dengan maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berikut wawancara dengan bapak Sekertaris Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“untuk saat ini masih kurang untuk ruang tunggu pelayanan ber AC karna kami baru memasang 1 AC di ruang tunggu pelayanan, namun kedepannya akan di anggarkan untuk memaksimalkan pelayanan yang terbaik”.(wawancara tanggal 5 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak H.RUBAIN, S.Sos.M.Si jam 02:00 Wita).

Sedangkan hasil wawancara dengan warga yang baru selesai mengurus pembuatan catatan sipil. Berikut hasil wawancaranya :

“masih kurang baik, karna dalam ruang tunggu belum terlalu luas dan belum menggunakan AC , tempat parkir masih belum teratur”(wawancara tanggal 4 dengan bapak haeril lokasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, 2015 jam 13:00)¹³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa dalam atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu AC, tempat parkir yang layak dan tempat informasi yang bagus belum tercapai dengan baik, namun akan di anggarkan kedepannya untuk pelayanan yang lebih maksimal dan nyaman.

B. Kinerja Dinas dalam pelayanan administrasi pembuatan Kartu Keluarga.

Kartu keluarga sangat penting bagi masyarakat agar tercatat sebagai keluarga dan tercatat sebagai warga negara indonesia, dalam kepemilikan kartu keluarga Menjadi bukti yang sah dan kuat atas status Identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang, Menjadi dasar proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau e-KTP dan pelayanan kependudukan lainnya.

Melihat penjelasan di atas akan pentingnya Kartu Keluarga Masyarakat Lombok Utara di tuntut untuk memiliki Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok utara mentargetkan lebih dari 90%

¹³wawancara tanggal 4 dengan bapak haeril lokasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, 2015 jam 13:00

untuk pembuatan kartu kelurga dan yang terrealisasikan lebih dari target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hal ini bisa dilahat realisasi masyarakat dalam pebuatan Kartu Kelurga mencapai 95,96%, sebagai langkah awal memenuhi target tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menetapkan target penerbitan Kartu Keluarga(KK) baru sebanyak 15.000 KK pada kegiatan peningkatan pelayanan publik bidang kependudukan. Dari target tersebut berhasil di realisasikan 13.273 KK. Dengan capaian tersebut jumlah keluarga yang telah memiliki karti keluarga sebanyak 62.352 keluarga atau 95,96% dari 73.345 keluarga yang terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sampai dengan akhir 2013.¹⁴ Dalam pembuatan Kartu Keluarga kalau kita lihat dari aspek budaya masyarakat pedalaman pada saat ada program pembuatan rumah khusus bagi yang rumahnya khumuh akan di perbaiki dan salah satu syaratnya harus mempunyai Kartu Keluarga dan disini masyarakat secara merata untuk membuat Kartu Keluarga, kebiasaan seperti ini yang sering terjadi di masyarakat Lombok Utara sehingga untuk pembuatan dokumen kependudukan meraka malas kalau tidak ada keperluannya.

Dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok utara dapat di lihat dari kinerja pelayanan, adapun beberapa ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KK. Ciri- ciri tersebut yaitu antara lain :

¹⁴ Lakip Kabupaten Lombok Utara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013

1. Kecepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Kecepatan waktu pelayanan ialah dimana penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga sesuai prosedur, dalam pembuatan KK pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara untuk waktu penyelesaian paling lama bisa sampai 1 (satu) minggu asalkan persyaratan berkas-berkas sudah lengkap.¹⁵

Dalam mengukur kecepatan pelayanan penulis melakukan wawancara dengan Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Bapak H.RUBAIN, S.Sos.M.Si. Berikut kutipan wawancaranya :

“ Dalam kecepatan pelayanan, kami sudah menerapkan prosedur pelayanan sesuai SOP walaupun belum sempurna ,untuk pembuatan Kartu Keluarga bisa sampai 1 (satu) minggu paling lama asalkan prosedur persyaratan sudah lengkap”. (wawancara tanggal 5 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak H.RUBAIN, S.Sos.M.Si jam 02:00 Wita)

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu warga Kabupaten Lombok Utara, Bapak Arsan. Berikut petikan wawancaranya:

“cukup cepat, karna sekarang paling lama satu minggu untuk penyelesaian Kartu Keluarga”(wawancara tanggal 5 februari 2015 jam 09:00 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Arsan).¹⁶

¹⁵Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

¹⁶wawancara tanggal 5 februari 2015 jam 09:00 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Arsan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk kecepatan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga paling lama samapai 1 (satu) minggu untuk pesyaratan yang sudah lengkap.

2. Akurasi Pelayanan Admnistarasi Kependudukan yang bebas dari kesalahan.

Akurasi pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah cukup maksimal hal ini bisa di lihat dari kurangnya kesalahan pada pembuatan Kartu Keluarga, namun ada juga yang belum maksimal, dalam pembuatan Kartu Keluarga sangat di perlukan ketelitian agar tidak salah dalam pembuatan dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengroscek 2 (kali) agar tidak ada kesalahan dalam pengtikan Kartu Kelurga.¹⁷

Dalam melihat akurasi pelayanan, penulis melakukan wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan warga Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancara dengan Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“tingkat kesalahan dalam pembuatan Kartu Kelurga tidak ada, ada pun kesalahan mungkin karna warga yang salah dalam pengisian formulir, tapi kami selalu mengecek 2 kali sebelum di buat Kartu Keluarga”.(wawancara tanggal 5 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak H.RUBAIN, S.Sos.M.Si jam 02:00 Wita)

¹⁷Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu warga Kabupaten Lombok Utara, yaitu Bapak Jamal. Berikut kutipan wawancaranya :

“dalam pembuatan Kartu Kelurga sejauh ini yang saya urus belum ada kesalahan” (wawancara tanggal 3 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Jamal jam 10:00 Wita).¹⁸

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa akurasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam Pembuatan Kartu Kelurga cukup baik, hal ini dapat di lihat dari kinerja yang di lakukan oleh pegawai/aparat yang mengecek formulir lebih dari sekali agar tidak terjadi kesalahan dan tanggapan warga yang cukup baik.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam memebrikan pelayanan.

Dalam pelayanan sangat di perlukan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa pelayanan publik, karna akan berdampak positif atau negatif bagi pemberi pelayanan, dan sebagai penyedia jasa pelayanan publik harus di junjung tingkat kesopanan dan keramahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan admnistrasi kependudukan mengedepankan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat yang membuat

¹⁸wawancara tanggal 3 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Jamal jam 10:00 Wita

Kartu Keluarga.¹⁹ hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan warga yang bisa melihat bagaimana tingkat keramahan dan kesopanan para pegawai/aparat yang melayani. Berikut petikan wawancaranya :

“para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan”. (wawancara tanggal 3 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Jamal jam 10:00 Wita).

Sedangkan wawancara dengan ibuk Dewi Murni pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancaranya :

“dalam melayani masyarakat disini kami menjunjung tinggi nilai kesopanan dan keramahaa agar masyarakat dapat pelayanan yang baik”(wawancara tanggal 5 february 2015 dengan ibuk Dewi Murni di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Jam 12:30).²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa dapat di simpulkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam melayani pelayanan administrasi kependudukan cukup sopan dan ramah hal ini dapat di lihat dari tanggapan masyarakat yang mengurus pembuatan Kartu Keluarga.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

¹⁹Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

²⁰wawancara tanggal 5 february 2015 dengan ibuk Dewi Murni di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Jam 12:30

Kemudahan mendapat pelayanan ialah bagaimana masyarakat yang mengurus pembuatan catatan sipil dapat dengan mudah menyelesaikan urusannya, dalam pembuatan Kartu Keluarga di perlukan banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, printer dan lain-lain agar apa pegawai lebih efisien dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga mempunyai alat yang cukup lengkap untuk kegunaan pembuatan Kartu Keluarga, hal ini dapat di lihat tercapainya program dan target secara maksimal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga.²¹

Sedangkan penulis mewancarai warga tentang kemudahan mendapatkan pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya :

“untuk kelengkapan alat-alat, sepertinya sudah cukup lengkap untuk pembuatan Kartu Keluarga”.(wawancara tanggal 3 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Jamal jam 10:00 Wita). Dalam wawancara penulis dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berikut petikan wawancaranya :

“mungkin masih kurang untuk petugas perlu di tambah, ini di lihat ketika banyaknya masyarakat mengurus KK sehingga para pegawai yang melayani pelayanan administrasi melakukan lembur karna masyarakat menuntut agar pembuatan KK dengan cepat karna kepentingan warga untuk syarat pembangunan rumah kumuh dan alat kelengkapan seperti komputer harus di tambah”.(wawancara

²¹Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

tanggal 6 juni 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk kemudahan mendapatkan pelayanan cukup baik menurut warga, namun menurut pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara perlu di tambah hal ini di karnakan banyak warga yang mengurus KK untuk persyaratan renovasi rumah kumuh, berarti perlu ada tambahan agar pelayanan administarasi kependudukan terlaksana dengan maksimal.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai, seperti belum adanya tempat parkir yang bagus dan tempat ruang tunggu dan pelayanan masih sempit belum memadai, belum banyak ketersediaan informasi yang layak.²²

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat di uraikan dalam bentuk wawancara dengan warga.

Berikut petikan wawancaranya :

“untuk kenyamanan masih pelayanan mकिन masih kurang, karna belum terlalu luas ruang tunggu pelayanannya, parkir juga belum

²²Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

tersedia dengan baik masih berantakan”(wawancara tanggal 5 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Hardi jam 10:00).²³

Sedangkan wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak MARDI . S.Sos. Berikut kutipan wawancaranya :

“ masih kurang untuk pendukung pelayanan, tapi kedepannya kita akan alokasikan Dana untuk pelayanan agar lebih baik”(wawancara tanggal 10 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Mardi,S.Sos Jam 12:30 Wita)²⁴

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa dapat kita simpulkan untuk Kenyamanan memperoleh pelayanan masih kurang, hal ini di karenakan fasilitas yang belum memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam Pelayanan administrasi Kependudukan.

6. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan diantara ketersediaan ruang tunggu yang layak yang menggunakan AC, kebersihan pada saat di tempat pelayanan, ketersediaan korsi di tempat tunggu, agar pada saat masyarakat mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK) dapat menunggu dengan nyaman.

²³wawancara tanggal 5 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Hardi jam 10:00

²⁴wawancara tanggal 10 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Mardi,S.Sos Jam 12:30 Wita

Namun pendukung yang di uraikan di atas belum tersedia dengan maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.²⁵

Berikut wawancara dengan bapak Mardi,S.Sos Pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“untuk atribut pendukung pelayanan seperti AC di ruang tunggu sudah ada namun perlu di tambah, dan untuk kebersihan sudah cukup bersih”.(wawancara tanggal 10 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Mardi,S.Sos Jam 12:30 Wita)

Sedangkan menurut warga yang sedang baru selese mengurus KK.

Berikut kutipan wawancaranya:

“masih kurang, masih terasa panas kalau sudah siang di ruang tunggu karna Cuma 1 (satu) AC yang ada, dan kebersihan harus di tingkatkan lagi di halaman depan”(wawancara tanggal 5 februari 2015 di lingkungan Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Hardi jam 10:00).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa dapat kita simpulkan untuk atrubut pelayanan seperti ruang tunggu ber AC masih kurang, dan untuk kebersihan perlu di tingkat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

C. Kinerja Dinas dalam pelayanan administrasi pembuatan Akta Keahiran.

²⁵Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

Akta merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting dan wajib di miliki oleh semua penduduk di indonesia. Akta merupakan pengakuan negara atas setatus keperdataan seorang baik dalam hubungan kekeluargaan maupun dalam hubungannya dengan pelayanan legal lainnya. Akta- akata yang dimaksud Akta Kelahiran.

Akta kelahiran merupakan bukti legal hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Dalam akta tersebut di jelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah maupun ibunya. Jika seorang ibu melahirkan tanpa ayah atau setatus perkawinannya tidak terdaftar, maka dalam akta kelahiran hanya dicantumkan nama ibunya, hingga dalam hal ini si anaknya memiliki hubungan keperdataan dengan ibunya saja. Akta kelahiran penting untuk dimiliki oleh seorang anak karenan digunakan pada saat mengurus pendidikan atau mengurus dokumen lainya seperti paspor.

Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara untuk peningkatan persentase warga masyarakat yang memiliki catatan sipil, namun hal ini mendapatkan banyak kendala. Berikut Data yang di dapat dari Lakip Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013

Indikator	Target	Realisasi	Persentase
Persentase penduduk yang memiliki akta kelahiran	30%	24,96%	83,20%

Apabila diperhatikan tabel di atas terlihat pencapaian kinerja dari 5 indikator sasaran tersebut masih di bawa target, bahkan ada target yang sama sekali tidak ada capainnya yaitu pencatatan peristiwa penting lainnya yang mencakup 4 item antara lain pencatatan pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak.

Bahwa penetapan target sasaran 26% dari jumlah penduduk sebetulnya merupakan angka yang cukup realistis mengingat pada tahun 2012 perentase penduduk yang sudah memiliki akta kelahiran sebesar 22,37% dimana jumlah penduduk sebesar 242.656 jiwa. Dengan asumsi jumlah penduduk bertambah 1,5% pada tahun 2013, maka untuk mencapai angka 26% kepemilikan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bisa menerbitkan sekitar 10.000 akta kelahiran baru sebagai output kegiatan pelayanan akta catatan sipil tahun 2013. Target 10.000 akta kelahiran ini lebih tinggi dari target kinerja kegiatan tahun 2012 yang hanya 5.000 akta kelahiran.

Untuk mendukung pencapaian 10.000 akta kelahiran ini telah disusun pula sebuah kegiatan yaitu Fasilitasi Penyelesaian Akta Kelahiran bagi warga masyarakat yang berumur diatas 1 tahun melalui penetapan pengadilan. Kegiatan ini menargetkan 200 orang mendapatkan penetapan pengadilan untuk pencatatan kelahirannya melalui pelaksanaan sidang di luar pengadilan. Pelaksanak pengadilan di luar pengadilan ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu pergi jauh-jauh ke Mataram ununtuk menghadiri sidang. Sampai dengan April 2013 telah berhasil dilaksanakan siding sebanyak 4 kali di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Hasil sidang ini adalah sebanyak 72 orang mendapatkan penetapan pengadilan untuk pencatatan kelahirannya. Sejak dikeluarkannya keputusan MK yang menganulir proses penetapan pengadilan maka kegiatan ini dihentikan sehingga output 200 orang yang ditargetkan tidak bisa dicapai.

Meskipun target kinerja output kegiatan hanya 10.000 akta kelahiran, akan tetapi yang bisa direalisasikan hanya 6.925 akta kelahiran (69,25%). Rincian penerbitan akta kelahiran tersebut adalah 4.548 akta kelahiran “pencatatan terlambat” (penduduk yang berusia lebih dari 1 tahun), 1.251 akta kelahiran istimewa (penduduk yang berusia antara 61 hari sampai dengan 1 tahun) dan 1.126 akta kelahiran rutin (penduduk yang berusia antara 1 hari sampai dengan 60 hari).

Dari angka capaian target kinerja output kegiatan tersebut di atas terlihat sangat jelas betapa kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran bagi putra putri mereka masih sangat rendah padahal untuk membuat akta kelahiran tersebut pemerintah telah menggratiskan (tidak lagi ada pungutan biaya oleh instansi pelaksana).

Asumsi “rendahnya kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran bagi putra putri mereka” ini akan sangat jelas bila kita melakukan perbandingan dengan data angka kelahiran bayi Kabupaten Lombok Utara tahun 2013. Dari hasil pencatatan kelahiran yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Utara bahwa jumlah kelahiran pada tahun 2013 adalah 4.565 orang baik yang melalui pertolongan tenaga medis maupun bukan tenaga medis.

Namun yang berhasil dicatatkan/dibuatkan akta kelahiran sebanyak 2.377 orang atau hanya 52,29 % dari jumlah bayi yang lahir.

Khusus penerbitan akta kelahiran untuk bayi bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya terlihat kecenderungan peningkatan. Jika tahun 2012 bayi yang dibuatkan akta kelahiran hanya sebanyak 45%, maka pada tahun 2013 sudah mencapai 52% lebih.

Selain faktor kesadaran masyarakat yang masih rendah, terdapat juga faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kecilnya output kegiatan ini yaitu kesulitan dalam memenuhi salah satu persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran yaitu buku nikah orang tua yang bersangkutan. Sebagian besar masyarakat yang sudah lama menikah tidak memiliki buku nikah. Hal ini terlihat saat melakukan pelayanan keliling di beberapa desa dimana para pemohon akta kelahiran gagal mendapatkan akta kelahiran karena ketiadaan buku nikah tersebut.²⁶

Penjelsan di atas menjelaskan bagaimna proses kinerja dan capian terget dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik. Berikut faktor-faktor tersebut:

- 1. Kecepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi pembuatan Akta Kelahiran**

²⁶ Lakip Kabupaten Lombok Utara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013

Dalam mengurus pembuatan Akta Kelahiran Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara melakukan pelayanan administrasi dengan sesuai SOP, dalam pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran biasanya sampai 3 (tiga) hari untuk penyelesaiannya itu sudah sesuai SOP, maka dari itu untuk kecepatan pelayanan sudah cukup baik, ini di lihat dari hasil wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dan juga warga yang mengurus pembuatan Akta Kelahiran.²⁷

Wawancara dengan Bapak Ahmad Junaidi S.IP pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berikut kutipan wawancanya:

“dalam pembuatan Akta Kelahiran kami sudah menerapkan sesuai dengan SOP, yaitu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran 3 hari”(wawancara tanggal 14 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Ahmad junaidi S.IP jam 11:00)²⁸

Sedangkan wawancara dengan warga Kabupaten Lombok Utara yaitu Bapak Salikin. Berikut kutipan wawancaranya :

“dalam pembuatan Akta Kelahiran cukup cepat penyelesaiannya yaitu 3 hari, dengan persyaratan yang lengkap”(wawancara tanggal 14 february 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan

²⁷Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

²⁸wawancara tanggal 14 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Ahmad junaidi S.IP jam 11:00

Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Salikin jam 09:30)²⁹

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa kecepatan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran cukup baik, ini dapat di lihat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai SOP dalam pembuatan Akta Kelahiran Yaitu 3 hari sudah selesai.

2. Akurasi Pelayanan Admnistrasi Kependudukan yang bebas dari kesalahan.

Dalam akaurasi pelayanan administrasi dalam pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menerapkan sesuai SOP dan untuk kesalahan dalam pembuatan sejauh ini belum ada, karna pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara selalu mengecek 2 kali dan meminta no HP warga, dengan ini tingkat kesalahan diminimalisir. Hal ini jug dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara serta tanggapan dari warga yang mengurus pembuatan Akta Kelahiran.³⁰

Dalam hal ini penulis wawancara dengan Bapak Ahmad Junaidi S.IP pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancarnya :

”untuk kesalahan dalam pembuatan Akta Kelahiran sejauh ini belum ada, karna kami sealalu mengecek ulang formulir yang di tulis oeh warga agar tidak ad kesalahan”(wawancara tanggal 14

²⁹wawancara tanggal 14 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Salikin jam 09:30

³⁰Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Ahmad Junaidi S.IP jam 11:00)

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan warga Kabupaten Lombok Utara yakni Bapak Usman yang mengurus Akta Kelahiran. Berikut kutipan wawancaranya:

“tidak ada kesalahan semuanya sesuai prosedur, karna kita disuruh 2 kali untuk mengecek kembali data yang kita tulis di formulir yang di sediakan”.(wawancara tanggal 12 februari di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Usman jam 10:00)³¹

Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita simpulkan bahwa untuk akurasi pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah cukup baik, hal ini dapat di lihat dari wawancara pada warga dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah menerapkas sesuai SOP untuk pembuatan Akta Kelahiran.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam memebrikan pelayanan.

Dalam pelayanan sangat di perlukan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa pelayanan publik, karna akan berdampak positif atau negatif bagi pemberi pelayanan, dan sebagai penyedia jasa pelayanan publik harus di junjung tingkat kesopanan dan keramahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan mengedepankan kesopanan

³¹wawancara tanggal 12 februari di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Usman jam 10:00

dan keramahan dalam melayani masyarakat yang membuat Kartu Keluarga.³²hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan warga yang bisa melihat bagaimana tingkat keramahan dan kesopanan para pegawai/aparat yang melayani. Berikut petikan wawancaranya :

“untuk melakukan pelayanan administrasi pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup sopan dan ramah untuk melayani pembuatan Akta Kelahiran”.(wawancara tanggal 13 february 2013 di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak zahid buyung jam 09:00)³³

Sedangkan wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Bapak Agus hadi saputra A.Md tentang kesopanan da keramahan pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya :

“untuk kesopanan dan keramahan dalam pelayanan admnistrasi kami selalu mengedapannya, agar masyarakat yang mengurus pembuatan Akta kelahiran dapat pelayanan dengan baik”(wawancara tanggal 11 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak agus hadi putra A.Md jam 02:30)³⁴

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk tingkat kesopanan dan keramahan dalam pelayaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah di terapkan, ini agar masyarakat dapat pelayanan terbaik dalam pembuatan Akta Kelahiran.

³²Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

³³wawancara tanggal 13 february 2013 di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak zahid buyung jam 09:00

³⁴wawancara tanggal 11 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak agus hadi putra A.Md jam 02:30

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapat pelayanan ialah bagaimana masyarakat yang mengurus pembuatan catatan sipil dapat dengan mudah menyelesaikan urusannya, dalam pembuatan Akta Kelahiran di perlukan banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, alat perekaman dan lain-lain agar para pegawai lebih efisien dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Dalam mengetahui bagaimana warga mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dapat di lihat dari wawancara penulis dengan warga dan aparat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancarnya :

“kami sudah memberikan pelayanan yang baik, dan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran”(wawancara tanggal 11 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak agus hadi putra A.Md jam 02:30)

Sedangkan hasil wawancara dengan warga Kabupaten Lombok Utara yang sedang mengurus akta kelahiran. Berikut kutipan wawancarnya:

“cukup mudah, dan tidak ribet, semua sudah sesuai harapan kami namu untuk jumlah pegawai perlu di tambah”(wawancara tanggal 13 februari 2013 di lingkungan Dinas kependudukan dan Penctatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak zahid buyung jam 09:00)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita simpulkan dalam kemudahan mendapatkan pelayanan sudah sesuai harapan warga dalam pembuatan Akta Kelahiran, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan dalam pelayanan administrasi.

5. Kenyamanan Dalam Memproleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai, seperti belum adanya tempat parkir yang bagus dan tempat ruang tunggu dan pelayanan masih sempit belum memadai.

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat di uraikan dalam bentuk wawancara dengan warga. Berikut petikan wawancaranya :

“untuk ruang tunggu kurun luas dan tempat parkir masih kacau karna belum ada tmpat yang permanen untuk parkir”(wawancara tanggal 13 february 2013 di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak zahid buyung jam 09:00)

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yaitu Bapak Suhardi, S.IP. Berikut Kutipan wawancarnya :

“ memang untuk ruang tunggu pelayanan masih kurang luas, hanya cukup beberapa orang di ruang tungguanya, tapi kedepannya akan di anggarkan dalam pelayanan adminstrasi agar masyarkat lebih nyaman dalam pembuatan Akta Kelahiran.”(wawancara tanggal 11 february 2015 di tempat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denagn Bapak Suhardi, S.IP Jam 11:30)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa warga belum mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang meliputi ruang tunggu pelayanan, parkir yang baik, dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan perbaikan dan kenyamanan untuk kedepannya agar pelayanan administrasi masyarakat mendapatkan pelayanan.

6. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan diantara ketersediaan ruang tunggu yang layak yang menggunakan AC, kebersihan pada saat di tempat pelayanan, ketersediaan kursi di tempat tunggu, agar pada saat masyarakat mengurus pembuatan Akta Perkawinan dapat menunggu dengan nyaman.

Namun pendukung yang di uraikan di atas belum tersedia dengan maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.³⁵

Berikut wawancara dengan Bapak I Ketut merta , S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabuupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancaranya :

“memang masih kuarang untuk pendukung atribut pelayanan seperti AC,kursi yang belum maksimal di ruang tunggu pelayanan, namun kedepannya kita akan alokasikan Dana untuk memaksimalkan pelayanan Administrasi Kependudukan, aagar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.”.(wawancara tanggal 6 juni 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita)

³⁵Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari 2015

Sedangkan wawancara penulis dengan warga yang sedang mengurus Akta Kelahiran. Berikut kutipan wawancaranya :

“masih kuarang, untuk AC perlu di tambah agar di ruang tunggu pelayanan supaya tambah nyaman, dan kursinya di perbanyak lagi” (wawancara tanggal 13 februari 2015 dengan bapak ishah di Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara jam 14:30).³⁶

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk pendukung atribut pelayanan seperti AC, kursi di ruang tunggu masih kurang, dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara akan mengalokasikan untuk AC dan Korsi di tambah di ruang tunggu pelayanan agar masyarakat dalam mendapakat pelayanan semakin nyaman.

D. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Administrasi Kependudukan pembuatan Akta Perkawinan.

Akta kawin merupakan identitas atas penduduk yang bersetatus kawin sesuai perundang-undangan yang berlaku. Akta perkawinan memberikan kekuatan hukum atas ikatan antara laki-laki dan perempuan dalam bentuk keluarga dengan seluruh hak dan kewajiban yang melekat didalamnya.

persentase penduduk berstatus kawin terhadap kepemilikan akta perkawinan, terlihat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Lombok Utara yang bersetatus kawin 116.403 orang dan memiliki akta kawin hanya 7,45%, sedangkan yang tidak memiliki akta kawin persentasenya cukup tinggi yakni

³⁶wawancara tanggal 13 februari 2015 dengan bapak ishah di Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara jam 14:30

92,55% (107.728 orang). Hal ini bisa ditemukan diseluruh indonesia, karna ada diantara penduduk terutama penduduk muslim yang melakukan perkawinan secara agama saja, sehingga perkawinan ini tidak diakui secara hukum negara atau penduduk berstatus kawin yang tidak memiliki akta kawin ini diduga belum mencatatkan akta kawin (buku nikah) ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karna perkawinan mereka dicatat oleh KUA setempat.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara hanya melakukan pembuatan Akta Perkawinan Non muslim karna untuk muslim sudah tercatat di KUA setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara di tahun 2013 membuat program kerja agar Akta Perkawinan di tahun 2013 persentase kepemilikannya meningkat. Berikut realisasi capaian kinerja dan kendalanya dalam meningkatkan jumlah Akta Perkawinan non muslim:

Realisasi capaian pada indikator kinerja sasaran yang ketiga yaitu persentase pasangan suami istri yang memiliki akta perkawinan masih jauh dari target yang ditetapkan yaitu hanya mencapai 14,39% dari target 25% yang ditetapkan. Tidak tercapainya target kinerja sasaran ini disebabkan oleh ketidakberhasilan dalam memenuhi target kinerja output pada kegiatan pelayanan akta perkawinan. Berdasarkan perhitungan, bahwa untuk mencapai target 25% kepemilikan akta perkawinan di akhir tahun 2013 maka pada tataran kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara harus bisa menerbitkan 1.000 pasang akta perkawinan. Oleh

karena itu output kegiatan pelayanan akta perkawinan ditargetkan 1000 pasang akta.

Perlu dijelaskan juga bahwa sasaran penerbitan akta perkawinan yang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah khusus bagi pasangan swami istri dari masyarakat yang beragama non muslim. Sedangkan penerbitan akta perkawinan/nikah bagi kalangan masyarakat muslim menjadi kewenangan Kementerian Agama melalui Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Berdasarkan data keluarga yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara per 31 Desember 2013 jumlah kepala keluarga adalah sebanyak 73.345 KK dengan komposisi 67.414 KK (91,92%) Muslim, sedangkan yang beragama non Muslim sebanyak 5.931 KK (8,08%). Lebih jelas rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: jumlah kepala keluarga berdasarkan agama tahun 2013

No	Agama	Jumlah KK	Persentase	Keterangan
1.	Islam	67.414	91,92%	Data KK tidak otomatis menggambarkan jumlah pasangan swami istri tapi diasumsikan mendekati angka tersebut.
2.	Kristen	15	0,02%	
3.	Katolik	11	0,01%	
4.	Hindu	2.656	3,62%	
5.	Budha	3.248	4,43%	
6.	Konghucu	1	0,00%	
Jumlah		71.253	100%	

Penetapan target kinerja kegiatan sebanyak 1.000 pasang akta sedianya diharapkan bisa direalisasi melalui pencatatan perkawinan baru (perkawinan tahun 2013) dan pencatatan perkawinan bagi pasangan swami istri yang sudah lama kawin tetapi belum mencatatkan perkawinannya di instansi pencatatan sipil sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrai Kependudukan. Akan tetapi realisasi target tersebut hanya sebanyak 344 pasang akta perkawinan atau mencapai 33,4% dari target yang ditetapkan. Walaupun demikian capain ini cukup menggembirakan bila dibandingkan dengan capain tahun 2012 karena ada kecenderungan peningkatan.

Rendahnya capain kinerja output kegiatan ini akibat dari masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya melaporkan dan mencatatkan perkawinan mereka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat merasa sudah cukup sampai dengan pemenuhan kaidah-kaidah agama dan budaya dalam melangsungkan sebuah perkawinan. Masyarakat hanya baru mengurus akta perkawinannya bilamana sudah sangat diperlukan seperti ketika harus melengkapi berkas persyaratan pembuatan akta kelahiran bagi putra putri mereka.

Selain kesadaran masyarakat yang masih rendah, faktor lain yang menyebabkan tidak tercapainya target output kegiatan ini adalah informasi berkenaan dengan kegiatan pelayanan pencatatan perkawinan bagi warga non muslim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara belum cukup memasyarakat. Sosialisasi yang dilaksanakan melalui metode

ceramah di tiap-tiap kecamatan dan penyebaran brosur.pamflet selama ini belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat.³⁷

Penjelsan di atas menjelaskan bagaimna proses kinerja dan capian target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik. Berikut faktor-faktor tersebut:

1. Kecepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi pembuatan Akta Perkawinan

Dalam mengurus pembuatan Akta Perkawinana Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara melakukan pelayanan admnistarasi dengan sesuai SOP, dalam pengrususan Pembuatan Akta Perkawinan biasanya sampai 3 (tiga) hari untuk penyelesaiannya itu sudah sesuai SOP, maka dari itu untuk kecepatan pelayanan sudah cukup baik, ini di lihat dari hasil wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dan juga warga yang mengurus pembuatan Akta Kelahiran.³⁸

Berikut wawancara dengan Bapak Kasna, S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancaranya :

³⁷ Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara 2013

³⁸Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 februari

“untuk kecepatan pelayanan dalam pembuatan Akta Perkawinan, kita sudah menerapkan sesuai dengan SOP, dan untuk Penyelesaian Akta Perkawinan paling lama 3 (tiga) hari kalau persyaratannya sudah lengkap”(wawancara tanggal 17 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30)³⁹

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan salah satu warga yang baru mengurus Akta Perkawinan yaitu Bapak Putu Aryanata. Berikut kutipan wawancarnya :

“cukup cepat, 2 hari bisa selesaikan persyaratan sudah lengkap”(wawancara tanggal 6 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Putu Artyanata jam 10:00)⁴⁰

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan untuk kecepatan dalam pelayanan pembuatan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan pelayanan sesuai SOP sehingga penyelesaian pembuatan Akta Perkawinan tidak menunggu lama.

2. Akurasi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang bebas dari kesalahan.

Dalam akurasi pelayanan administrasi dalam pembuatan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menerapkan sesuai SOP dan untuk kesalahan dalam

³⁹wawancara tanggal 17 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30

⁴⁰wawancara tanggal 6 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Putu Artyanata jam 10:00

pembuatan sesjauh ini belum ada, karna pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara selalu mengecek 2 kali dan meminta no HP warga, dengan ini tingkat kesalahan diminimalisir.⁴¹ Hal ini jug dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara serta tanggapan dari warga yang mengurus pembuatan Akta Perkawinan.

Wawancara dengan Bapak Kasna S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berikut kutipan wawancanya:

“untuk akurasi pelayanan, sesjauh ini dalam pembuatan Akta Kelahiran tidak ada kesalahan, baik itu dalam pengetikan nama, karna kami selalu mengecek 2 (dua) kali agar tidak salah penulisan dalam mengisi formulir Akta Perkawinan.”(wawancara tanggal 17 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30)

Sedangkan wawancara dengan warga Kabupaten Lombok Utara yaitu Bapak Made Dwika. Berikut kutipan wawancaranya:

“tidak ada kesalahan baik dalam pengitikan nama, karna pegawainya menyuruh kami mengecek 2 (dua) kali untuk penulisan nama”(wawancara tanggal 11 february 2015 di lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Made Dwika jam 09:00).⁴²

Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita simpulkan bahwa utnuk akurasi pelayanan dalam pembuatan Akta Perkawinan sejahuh ini tidak ada kesalahan, karna dari Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

⁴¹Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february

⁴²wawancara tanggal 11 february 2015 di lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Made Dwika jam 09:00

Lombok Utara selalu mengecek 2 (dua) kali agar tidak ada kesalahan pegawai dalam pengetikan nama atau lain-lainnya.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam memebrikan pelayanan.

Dalam pelayanan sangat di perlukan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa pelayanan publik, karna akan berdampak positif atau negatif bagi pemberi pelayanan, dan sebagai penyedia jasa pelayanan publik harus di junjung tingkat kesopanan dan keramahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan mengedepankan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat yang membuat Akta Perkawinan, hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan warga yang bisa melihat bagaimana tingkat keramahan dan kesopanan para pegawai/aparat yang melayani. Berikut petikan wawancaranya :

“cukup sopan dan ramah dalam melayani pembuatan Akta Kelahiran,”(wawancara tanggal 6 february 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Putu Artyanata jam 10:00)

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Kasna S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut Kutipan wawancanya :

“dalam pelayanan administrasi kami selalu mengedapankan kesopanan dan keramahan pada masyarakat, ini yang selalu di tekan kan.”(wawancara tanggal 17 february 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pelayanan administrasi menerapkan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan Akta Perkawinan.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapat pelayanan ialah bagaimana masyarakat yang mengurus pembuatan catatan sipil dapat dengan mudah menyelesaikan urusannya, dalam pembuatan Akta Kelahiran di perlukan banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, dan alat pendukung yang lain agar para pegawai lebih efisien dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Dalam mengetahui bagaimana warga mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dapat di lihat dari wawancara penulis dengan warga dan aparat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancara dengan warga :

“cukup mudah dalam mendapatkan pelayanan tapi masih pegawai di bidang pelayanan perlu di tambah”(wawancara tanggal 11 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I Gede Bawe jam 11:30)⁴³

Sedangka wawancara penulis dengan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara yaitu Bapak Kasna S.Sos. berikut kutipan wawancaranya :

⁴³wawancara tanggal 11 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I Gede Bawe jam 11:30

“dalam pelayanan administrasi, masyarakat yang mengurus Akta Perkawinan cukup cepat dan mudah dalam mendapatkan pelayanan, karena kami selalu berkeja maksimal”(wawancara tanggal 17 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa masyarakat sudah mudah dalam mendapatkan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran namun perlu di tambah untu pegawai pelayanan agar lebih maksimal.

5. Kenyamanan Dalam Memproleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai, seperti belum adanya tempat parkir yang bagus dan tempat ruang tunggu dan pelayanan masih sempit belum memadai.

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat di uraikan dalam bentuk wawancara dengan warga. Berikut petikan wawancaranya :

“untuk ruang tunggu pelayanan masih sempit dan tempat parkir masih kacau dan sering kehilangan helem di tempat parkir karena tidak ada petugas parkirnya”(wawancara tanggal 5 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak Nyoman ngane jam 12:00)⁴⁴

⁴⁴wawancara tanggal 5 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara denga Bapak Nyoman ngane jam 12:00

Sedangkan wawancara penulis dengan Bapak Marta Efendi S.Sos pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Berikut kutipan wawancaranya :

“ memang kenyamanan dalam ruang pelayanan masih kurang karna ruang belum terlalu luas, namun kedepan akan di alokasikan dana untuk memperluas ruangan, dan kelengkapan dalam pelayanan administrasi agar masyarakat nyaman dalam mengurus pembuatan Akta Perkawinan.”(wawancara tanggal 18 februari 2015 dengan Bapak Marta Efendi S.Sos di tempat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Jam 11:30)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk kenyamanan mendapatkan pelayanan masih kurang, karna ruang tunggu masih sempit dan tempat parkir sering terjadi kehilangan helem karna tidak ada petugas parkir. Namun kedepan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara akan mengalokasikan dana agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang nyaman dan baik.

6. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan diantara ketersediaan ruang tunggu yang layak yang menggunakan AC, kebersihan pada saat di tempat pelayanan, ketersediaan korsi di tempat tunggu, agar pada saat masyarakat mengurus pembuatan Akta Perkawinan dapat menunggu dengan nyaman.Namun pendukung yang di uraikan di atas belum tersedia dengan maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berikut wawancara dengan bapak Kasna S.Sos Pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara :

“ untuk alat pendukung pelayanan masih belum maksimal, karna masih kuarang seperti Ac di ruang tunggu, dan ketersediaan korsi busa masih belum cukup”.(wawancara tanggal 17 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30)

Sedangkan hasil wawancara dengan warga yang mengurus pembuatan Akta Perkawinan yaitu Bapak Made sambe. Berikut kutipan wawancaranya :

“masih kurang, seperti AC di ruang tunggu masih kurang, hanya 1 di ruang tunggu itu pun tidak terasa, korsi belum layak untuk ruang tunggu Cuma ada beberapa yang nyaman untuk di pakai” (wawancara tanggal 10 februari 2013 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Made Sambe jam 09:30)⁴⁵

Gambar 3.1



Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa untuk atribut pendukung pelayanan masih kurang, seperti kurangnya AC dan kursi yang ada busa untuk pendukung atribut pelayanan.

⁴⁵wawancara tanggal 10 februari 2013 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Made Sambe jam 09:30

Berdasarkan penjelasan dari wawancara dengan warga dan pegawai/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara serta hasil observasi di atas secara keseluruhan penulis menyimpulkan dengan menggunakan tabel ,masing-masing penjelasan indikator-indikator tersebut dapat diilustrasikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5
Kesimpulan dari pembahasan
Terdapat kendala dan tidak ada kendala dalam pelayanan

e-KTP, KK, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran.	Terdapat kendala	Tidak ada kendala
Kecepatan waktu pelayanan	Tidak ada kendala dalam pembuata e-KTP.	Tidak ada kendala dalam pembuatan e-KTP
Akurasi pelayanan	Tidak ada	Tidak ada
Kesopanan dan keramahan	Tidak ada	Tidak ada
Kemudahan pelayanan	Ada, perlu di tambah pegawai	
Kenyaman pelayanan	Belum maksimal, masih banyak yang kurang, ruang tunggu masih sempit dan tempat parkir yang belum	

	layak	
Atribut pendukung pelayanan	Masih kurang, seperti AC Cuma 1 di ruang tunggu, tempat duduk masih sedikit	