

KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT

Agus Sofyan

*Pengajar Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas YAPIS Papua*

ABSTRAK

Kajian tentang Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat adalah suatu kajian dengan permasalahan yang dirumuskan yaitu mencoba memberikan telaahan mengenai Bagaimana Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, khususnya dalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam upaya penciptaan pelayanan prima, khususnya pelayanan dalam hal Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Bina Lindung Penduduk Musiman dan Proses Pemutakhiran Data Penduduk.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan dua sumber pengumpulan data, yaitu data primer melalui observasi partisipasi dan wawancara mendalam (in-depth interview) dan data sekunder melalui studi kepustakaan, selanjutnya teknik pengolahan data kualitatif tersebut dilakukan dengan 3 langkah yaitu reduksi data, display data dan pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan yang ada, ternyata 5 dari 10 prinsip tersebut telah dapat dijalankan dengan baik, kelima prinsip dimaksud adalah mengenai Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Keamanan, Tanggungjawab dan Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Selanjutnya 5 (lima) prinsip dari 10 prinsip tersebut, ternyata dalam memberikan pelayanan pada dinas dimaksud, belum dapat terealisasi secara baik, sehingga masih perlu peningkatan kinerja pelayanan agar mencapai pada terciptanya pelayanan prima pada dinas tersebut. Kelima prinsip dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kepastian Waktu Pelayanan, Akurasi Produk Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kemudahan Akses dan Kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan sumber harian umum Tribun per tanggal 19 Juli 2011 Bupati Bandung Barat mengaku kurang puas atas kinerja sejumlah kepala SKPD Kabupaten Bandung Barat selama tiga tahun kepemimpinannya sebagai kepala daerah, Ia mengatakan bahwa "Masih banyak hal yang belum dicapai secara optimal. Kami menerima berbagai keluhan dan masukan dari berbagai pihak sebagai inventarisasi untuk melakukan perkembangan,"

Sejauh ini, kinerja sejumlah kepala SKPD masih belum memuaskan. Hal itu terlihat dari banyaknya program yang tidak tercapai, seperti perbaikan infrastruktur, pelayanan kesehatan, dan pendidikan bagi masyarakat. Untuk menjalankan berbagai program itu, menurut dia, kepala SKPD terkait seharusnya bisa menyelesaikan program sesuai dengan target. "Berbagai pembiayaan, prasarana, personel, dan dokumen (P3D) semuanya telah didelegasikan kepada kepala SKPD untuk dijalankan sesuai dengan aturannya.

Dalam hal ini, bupati hanya bertugas untuk mengawasi kinerja mereka," ucapnya.

Kedepan, dia mengimbau agar kepala SKPD lebih optimal dalam menjalankan tugasnya dengan menerima berbagai masukan dari masyarakat dan berbagai pihak, termasuk media massa. Menurut dia, media massa dengan fungsinya sebagai kontrol sosial seharusnya lebih diperhatikan oleh para kepala SKPD untuk melakukan kinerja yang lebih baik.

Demikian pula kinerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan, dinilai belum mencapai hasil yang memuaskan, keterangan tersebut diperoleh dari wakil Bupati Bandung Barat melalui media yang sama per tanggal 15 Desember 2011, Ia mengatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus segera menggenjot kualitas pelayanan terhadap masyarakatnya. Sejauh ini, pelayanan belum dirasa efektif karena lokasi kantor dinas dan instansi yang terpencar-pencar, "masyarakat yang memerlukan pelayanan harus kesana kemari karena satu dinas dengan dinas lainnya berjauhan. Hal itu bisa diatasi dengan

dikumpulkannya seluruh SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di satu tempat, sehingga pelayanan kepada masyarakat akan lebih mudah. Selain itu, akan memudahkan dalam melakukan koordinasi”. Satu hal yang pasti, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat perlu segera mewujudkan roh pemekaran yang diidam-idamkan masyarakat. Oleh karena itu perencanaan pembangunan harus betul-betul dibuat secara komprehensif integral untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Berdasarkan pada hal-hal tersebut di atas, maka peneliti terdorong untuk mengkaji secara lebih mendalam berkenaan dengan kinerja pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam upaya memberikan pelayanan kepada warga masyarakatnya, dengan menelaah pada salah satu bagian atau unit kerja yang ada pada organisasi tersebut yaitu pada bagian Administrasi Kependudukan, hal ini peneliti lakukan guna lebih memfokuskan penelitian yang akan dilakukan, sehingga tingkat akurasi dari hasil penelitian tersebut, diharapkan akan lebih sesuai dengan kondisi realistiknya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan adalah : *“Bagaimana Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”*.

1.4 Kerangka Pemikiran

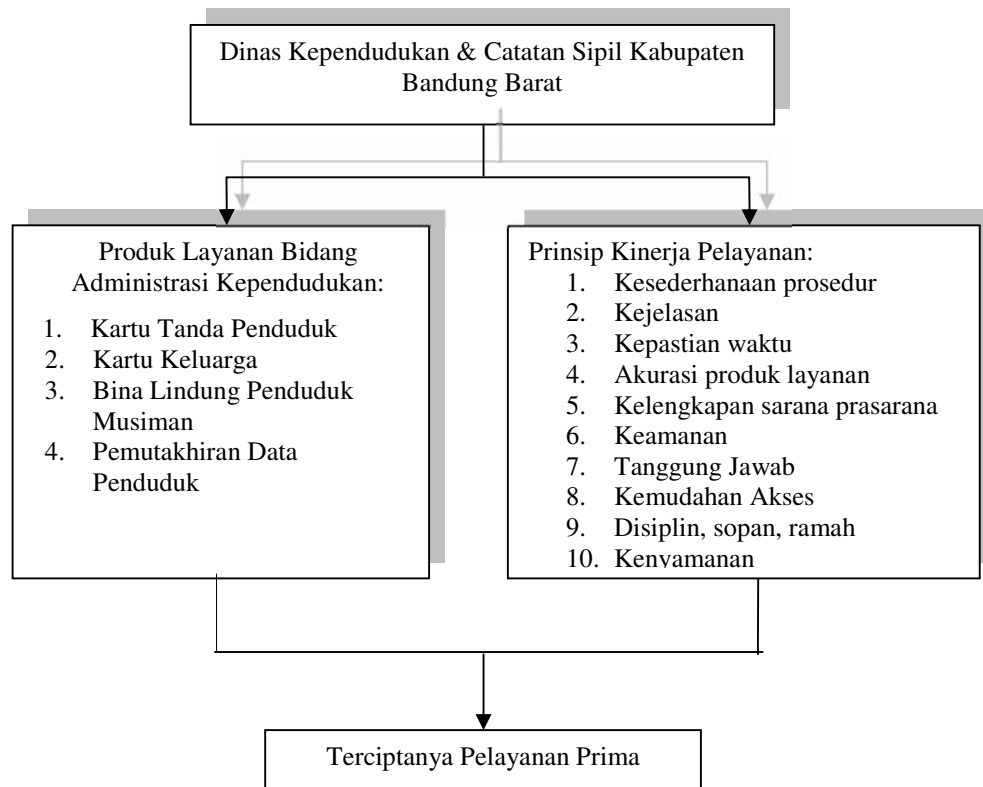
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk melihat sejauhmana kinerja pelayanan aparatur yang ada pada Bagian Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan tugas pokoknya sebagai pelayan masyarakat (*public service*) berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan yang efektif.

Sedangkan Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk memperoleh data secara lengkap guna mengetahui kekuatan dan kelemahan lingkungan internal serta lingkungan eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bandung Barat;
- Untuk merumuskan isu-isu strategi yang harus dijawab agar tercipta peningkatan kinerja pelayanan kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bandung Barat dalam merealisasikan tugas pokok dan fungsinya sebagai institusi pemberi layanan;
- Untuk merumuskan strategi-strategi apa saja yang mesti ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam menjawab isu-isu yang dihadapi baik secara internal maupun eksternal organisasi agar dapat tercipta pelayanan prima.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian kinerja menurut Armstrong dan Baron dalam **Wibowo** (2007:7) adalah "tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya".

Proses yang dilakukan, khususnya mengenai bagaimana proses pekerjaan tersebut dilakukan agar mencapai pada hasil yang diharapkan, dapat dituangkan dalam suatu konsep manajemen kinerja yang mengarah pada pencapaian tujuan suatu organisasinya.

b. Perencanaan Kinerja

Titik awal dari suatu siklus manajemen kinerja adalah perencanaan kinerja. Dasar untuk melakukan perencanaan kinerja adalah perencanaan strategik organisasi yang menetapkan tujuan utama organisasi. Perencanaan strategik menentukan apa saja yang harus dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan dan rencana strategik tersebut dijabarkan lebih lanjut pada tingkat atau unit-unit kerja di bawahnya.

Dalam wacana organisasi publik (pemerintah), kinerja aparatur yang profesional dan handal merupakan konteks yang semakin urgen. Hal ini sejalan pula dengan yang di kemukakan oleh **Osborne** (2001 : 195), yang dalam butir ketujuh, yang menekankan pada *enterprising government : earning rather than spending* " pemerintah wirausaha : menghasilkan ketimbang membelanjakan"

c. Pelaksanaan Kinerja

Berdasarkan perencanaan kinerja yang telah disepakati bersama oleh semua unit yang ada dalam organisasi, selanjutnya dilakukan implementasi kinerja. Pelaksanaan kinerja berlangsung dalam suatu lingkungan internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan kinerja.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja, namun hasil kerja itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk

suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia, konteks organisasi, pengembangan organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya dan kerjasama.

d. Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana kerja yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai waktu yang ditentukan atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Menurut **Wibowo** (2007:320) pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara : Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan telah terpenuhi; Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan; Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja; Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian; Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas; Mempertimbangkan penggunaan sumber daya ; dan Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

e. Evaluasi Kinerja

Suatu proses kerja apabila selesai dilaksanakan akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kinerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja. Atas dasar evaluasi kinerja dapat dilakukan langkah-langkah untuk melakukan perbaikan kinerja di waktu yang akan datang.

Newstrom dan Davis dalam **Wibowo** (2007:352) mengatakan bahwa evaluasi kinerja adalah sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pegawai, membagi informasi dengan mereka dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Selanjutnya menurut Baron dalam **Wibowo** (2007:352) mengemukakan bahwa evaluasi adalah sebagai proses mengevaluasi pegawai ada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan.

Evaluasi mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Evaluasi menunjukkan keterampilan dan kompetensi pegawai yang ada pada saat ini kurang cukup, sehingga dikembangkan program. Efektivitas pelatihan dan pengembangan dipertimbangkan

dengan mengukur seberapa baik pegawai yang berpartisipasi mengerjakan evaluasi kinerja.

Vecchio dalam **Wibowo** (2007:355) menganjurkan dilakukannya evaluasi kinerja karena memberikan manfaat terhadap upaya untuk memelihara dan memperbaiki kinerja, antara lain untuk : membantu pimpinan dalam membuat keputusan tentang kompensasi relative, membantu pimpinan mengevaluasi kecocokan bawahan untuk training, development dan mutasi pegawai, membuka saluran komunikasi anatar atasan dan bawahan dan member bawahan umpan balik yang berguna tentang bagaimana mereka melakukan pekerjaan.

Sebenarnya evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas lagi, seperti evaluasi terhadap tujuan dan sasaran organisasi, terhadap rencana, lingkungan kerja, proses kerja, pengukuran kinerja dan evaluasi terhadap hasil kerja pegawai.

Metode yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja pada dasarnya sama dengan metode yang dipergunakan dalam mendapatkan umpan balik, melakukan penilaian dan review. Metode yang dapat digunakan adalah penilaian diri sendiri dari pekerjaan yang bersangkutan, penilaian dari atasan langsung, penilaian dari rekan kerja, penilaian dari bawahan langsung dan penilaian dari sumber lainnya.

f. Perbaikan Kinerja

Suatu organisasi yang ingin berkembang selalu melakukan perbaikan kinerja, baik karena telah terjadi kesenjangan kinerja maupun telah mempunyai reputasi yang baik. Seorang pemimpin yang baik dan cerdas serta memiliki kemampuan melakukan hubungan antar manusia akan menjadi kunci utama untuk melakukan perbaikan kinerja.

Kinerja individu, tim atau organisasi dapat mencapai tujuan seperti apa yang diharapkan, namun dapat pula tidak mencapai harapan. Perbaikan terhadap kinerja harus dilakukan karena prestasi kerja yang dicapai tidak seperti yang diharapkan, dengan melakukan perbaikan kinerja, diharapkan tujuan organisasi di masa depan dapat di capai dengan lebih baik lagi.

Pada hakikatnya, perbaikan kinerja merupakan proses transformasi kondisi kinerja saat ini menuju pada keadaan atau kondisi kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang. Perbaikan kinerja baru dapat dilakukan setelah diketahui kondisi kinerja saat ini, seperti apa kondisi kinerja yang diharapkan di masa yang akan datang. Apabila terdapat kesenjangan kinerja, dilakukan analisis tentang apa yang menjadi masalahnya dan mengapa hal tersebut terjadi. Selanjutnya mencari solusi dan kemampuan yang diperlukan untuk mengatasinya, menentukan siapa yang terlibat

didalam perbaikan kinerja dan akhirnya menentukan tindak lanjut yang harus dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilakukan berdasarkan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses perbaikan kinerja menurut Wibowo (2007:397) adalah melihat kondisi kinerja saat ini, kondisi kinerja yang diinginkan, identifikasi masalah, mengapa terjadi, mencari solusi, kemampuan apa yang dibutuhkan, siapa yang harus dilibatkan dan bagaimana tindak lanjutnya.

2.2 Pelayanan Publik

a. Konsepsi Manajemen Pelayanan

Berikut akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan dan definisi manajemen pelayanan. Ada beberapa macam definisi manajemen, salah satunya menurut Manullang dalam Ratmiko dan Atik (2005:1) mendefinisikan manajemen sebagai “seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Sedangkan menurut Gibson dalam Ratmiko dan Atik (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai “suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Dua definisi berbeda tersebut, pada prinsipnya sama, yang dimaksud dengan proses oleh Gibson sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan, oleh Gibson disebut sebagai proses mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak, diantaranya adalah definisi pelayanan menurut Ivancevich yang dikutip Ratmiko dan Atik (2005:2) bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratmiko dan Atik (2005:3) mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan”.

Berdasarkan pada dua definisi tentang pelayanan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan atau aparatur) atau peralatan

lain yang disediakan oleh perusahaan atau instansi penyelenggara pelayanan sebagai penunjang terlaksananya pelayanan yang baik.

Berdasarkan pada pengertian manajemen dan pelayanan tersebut di atas, maka manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

b. Prinsip Pelayanan publik

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik menurut Moenir (2006:164) meliputi “penetapan standar pelayanan, terbuka, memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan, membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif dan selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan”.

Menetapkan standart pelayanan, dalam hal ini standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik atau pun saran serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara pro-aktif.

Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian layanan barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya;

Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.

Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran peronil pelayanan dari seluruh tingkat yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan

sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas secara ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.

Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsive sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara pro-aktif atas kehendak manajemen.

Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, menurut Mahmudi (2010:228) bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut, terdiri dari “kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan”.

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan tersebut, maka pemberian pelayanan kepada publik sebagai pengguna jasa layanan dimaksud dapat berjalan secara optimal dan terciptanya pelayanan prima sesuai dengan tujuan dari organisasi publik pada umumnya, yaitu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa layanan secara optimal.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian/Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, menurut Mardalis (1995:26) yaitu : ”Suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sedang terjadi atau ada. Dengan kata lain, penelitian deskriptif analisis bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat hubungan antar variabel-variabel yang ada”.

Adapun pendekatan dari metode deskriptif yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Egon dan Yvonna seperti dikutip Alwasilah (2002:105) bahwa: “metode inilah yang lebih mudah diadaptasikan dengan realitas yang beragam dan saling berinteraksi. Mereka juga dinilai lebih sensitive terhadap segala aspek dan

perubahan yang saling mempengaruhi yang bakal dihadapi oleh peneliti”.

3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, dipergunakan dua sumber pengumpulan data, yaitu; data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan melalui studi lapangan, yaitu suatu pengumpulan data yang diteliti dengan melihat secara langsung terhadap objek yang diteliti, dengan teknik: Observasi partisipasi, dan Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Data Sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan.

3.3 Teknik Pengolahan Data

Menganalisa atau mengolah data kualitatif menurut **Nasution** (1996:69) dapat dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah, yakni: Reduksi data, Display data dan Pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Ketiga macam kegiatan analisis data yang dikemukakan diatas saling berhubungan dan berlangsung terus selama penelitian berlangsung. Jadi analisis data adalah kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

3.4 Analisis Data

Adapun proses analisisnya dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut di bawah ini :1). Membaca dan mempelajari data yang terkumpul sampai dikuasai sepenuhnya sambil mencari pola yang menarik/menonjol atau justru yang membingungkan. Selanjutnya menyelidiki adakah hubungan persamaan, bahkan pertentangan antara data dalam pandangan responden. Sambil membaca, peneliti senantiasa mengajukan pertanyaan terhadap data, tak ubahnya seperti mengajukan pertanyaan kepada responden.2). Berbagai konsep muncul dengan sendirinya apabila diperhatikan istilah-istilah yang digunakan oleh responden. Untuk itu diselidiki makna istilah itu lebih lanjut.3). Peneliti dapat memanfaatkan istilah-istilah sehari-hari dengan pengertian khusus yang dapat mencakup atau merangkum sejumlah data. Peneliti dapat juga menggunakan istilah formal yang terdapat dalam disiplin ilmu tertentu untuk mengklasifikasi berbagai data. Adapun kemungkinan istilah itu masih perlu diadaptasi pada situasi khusus yang dihadapi, atau peneliti harus menciptakan istilah baru untuk menangkap karakteristik kategori data tertentu. Dengan demikian peneliti dapat melihat pola dalam data yang diberinya nama atau istilah tertentu.

IV. PEMBAHASAN

4.1 Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga (KK)

Setiap keluarga wajib memiliki KK, nomor KK berlaku untuk selamanya kecuali terjadi perubahan keluarga. Persyaratan membuat KK baru bagi penduduk Kabupaten Bandung Barat karena adanya perubahan susunan dalam KK, baik adanya penambahan maupun pengurangan, dengan persyaratan sebagai berikut: Surat pengantar dari RT dan RW setempat; Formulir biodata dan permohonan KK yang telah diisi dan ditandatangani oleh kepala Desa setempat; Melampirkan KK asli yang lama; Fotocopy akta kelahiran anak apabila ada penambahan karena kelahiran; Surat keterangan pindah; Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri; Fotocopy izin tempat tinggal tetap, passport dan surat keterangan catatan kepolisian apabila ada orang asing yang menumpang KK; Fotocopy surat keterangan kematian apabila ada pengurangan karena kematian; Fotocopy surat keterangan pindah apabila ada pengurangan karena ada anggota keluarga pindah ke daerah lain; Retribusi KK sebesar Rp.5000,-.

2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP, masa berlaku KTP bagi WNI selama 5 tahun. Orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tetap dan telah berumur 17 tahun wajib memiliki KTP, masa berlaku KTP bagi orang asing berlaku sesuai dengan waktu yang tertera dalam izin tinggal tetap yang dimiliki.

Persyaratan yang harus dijalani dalam pengusulan KTP adalah sebagai berikut : Surat pengantar dari ketua RT dan ketua RW setempat; Formulir permohonan KTP yang telah diisi dan ditandatangani oleh pemohon dan kepala Desa setempat; Fotocopy KK; Fotocopy kutipan akta nikah/kutipan akta perkawinan bagi yang belum berumur 17 tahun tap sudah menikah; Fotocopy kutipan akta cerai bagi yang belum berumur 17 tahun tapi pernah menikah; KTP lama bagi yang perpanjang KTP; Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi penduduk yang KTP-nya hilang; KTP lama yang rusak bagi penduduk yang KTP-nya rusak; Surat keterangan pindah dari daerah asal bagi penduduk pendatang; Fotocopy izin tinggal tetap, passport dan surat keterangan catatan kepolisian bagi orang asing; Retribusi KTP sebesar Rp. 7000,-.

3. Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)

KIPEM diberikan kepada penduduk pendatang dari luar kabupaten Bandung Barat, namun tidak bermaksud menjadi penduduk tetap di Kabupaten Bandung Barat, masa berlaku KIPEM

adalah 1 tahun dan dapat diperpanjang setiap 1 tahun sekali untuk tahun berikutnya.

Persyaratan dalam pengusulan KIPEM adalah sebagai berikut : Menyerahkan surat pengantar dari ketua RT dan RW setempat; Menyerahkan formulir permohonan KIPEM yang telah diisi dan dutanda tangani oleh pemohon dan petugas kelurahan; Menyerahkan fotocopy KTP daerah asal; Menyerahkan fotocopy KK daerah asal; Membawa foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar; Retribusi WNI sebesar Rp. 25000,- dan untuk WNA sebesar Rp. 150.000,-

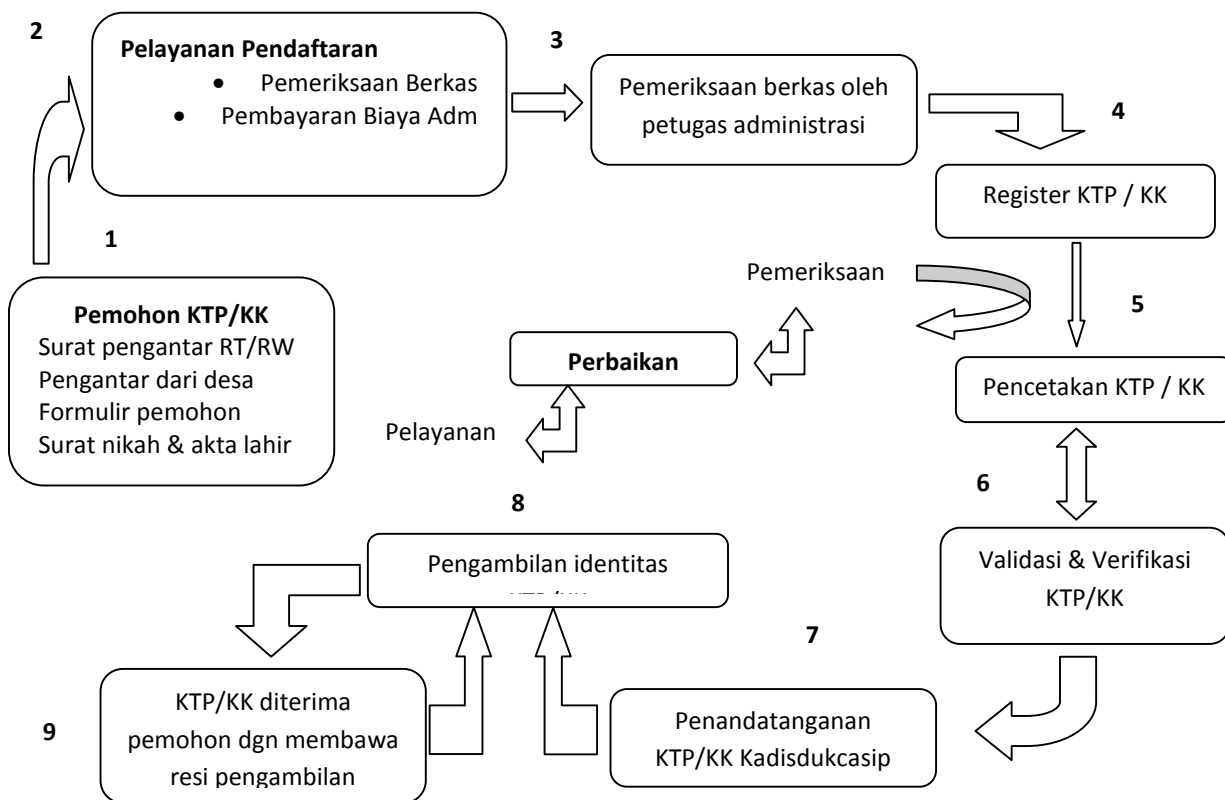
4. Kartu Identitas Kerja (KIK)

KIK diberikan kepada penduduk luar kabupaten Bandung Barat yang bekerja atau melakukan aktivitas di Kabupaten Bandung Barat dan tidak berdomisili tetap di Kabupaten Bandung Barat, masa berlaku KIK adalah 1 tahun dan dapat diperpanjang setiap 1 tahun sekali untuk tahun berikutnya.

Persyaratan dalam pengajuan KIK adalah sebagai berikut : Menyerahkan surat pengantar atau keterangan dari perusahaan/ instansi tempat yang bersangkutan bekerja; Menyerahkan fotocopy KTP; Membawa foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar; Retribusi untuk WNI sebesar Rp. 5.000,- dan untuk WNA sebesar Rp. 7.500,-.

Dalam melakukan pengurusan produk layanan yang ada pada administarsi kependudukan tersebut, telah ditetapkan alur proses dalam sistematika penertiban dokumen dan identitas administrasi kependudukan Kabupaten Bandung Barat, hal tersebut dalam upaya memudahkan masyarakat mengenai tahapan-tahapan apa saja secara procedural yang harus dilakukan agar masyarakat dapat memperoleh haknya berupa surat atau bukti identitas kependudukan yang sah sebagai warga masyarakat Kabupaten Bandung Barat, untuk lebih jelasnya berkaitan dengan hal tersebut, maka dapat dilihat pada gambar berikut di bawah ini :

Gambar 4.1 Sistematika Penertiban Dokumen dan Penertiban Identitas Administrasi Kependudukan Kabupaten Bandung Barat



Sumber : Disdukcasip Kab. Bandung Barat 2011

Berdasarkan pada gambar tersebut di atas, maka prosedur dalam memberikan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat telah mencoba membuat alur proses yang sesederhana

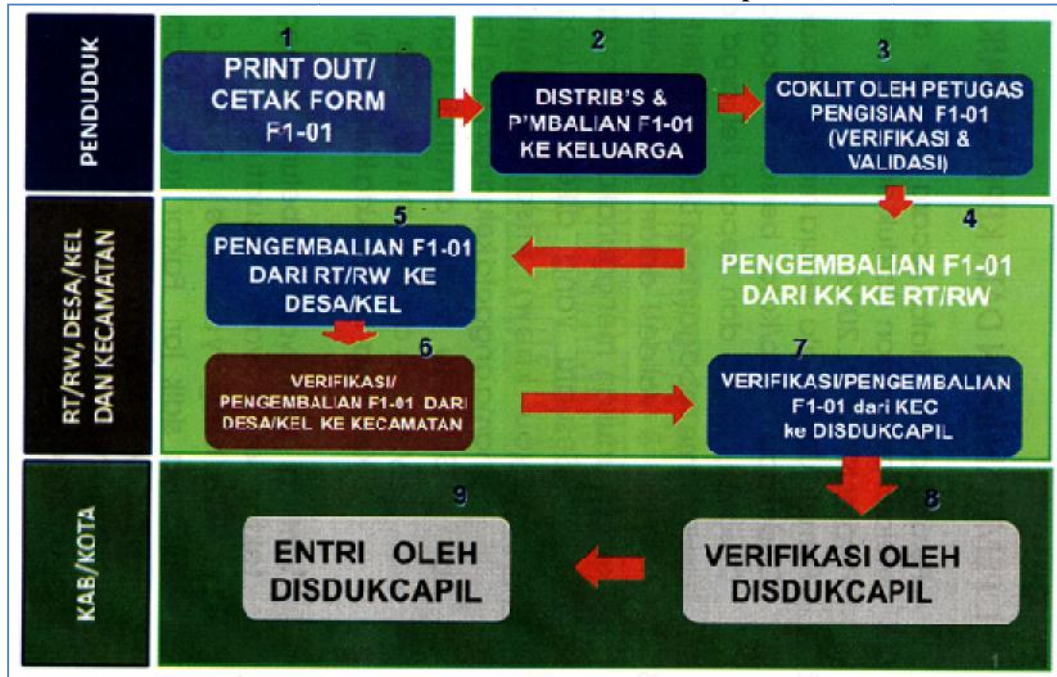
mungkin dengan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan alur proses tersebut dapat dengan mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dalam memenuhi kewajibannya sebagai

anggota masyarakat yang berdomisili di wilayah Kabupaten Bandung Barat.

Pemutakhiran data kependudukan dilakukan berdasarkan tahapan yaitu: 1). Pemutakhiran data secara reguler dilakukan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil sesuai dengan Perpres No.25 Th. 2008 tentang

Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2). Pemutakhiran data secara massal dilakukan oleh Disdukcapil Kab/Kota bersama aparat Kec, Desa/Kelurahan, RW,RT dan kepala keluarga dengan mekanisme sebagaimana bagan berikut :

Gambar 4.2 Alur Proses Pemutakhiran Data Kependudukan



Verifikasi & Validasi dalam pemutakhiran data kependudukan menggunakan 2 faktor yaitu : Sesuatu yang diketahui (*something you know*) misalnya nama ibu, nama anggota keluarga yang lain. Sesuatu yang dimiliki (*something you have*) misalnya Kartu Keluarga, Ijazah, Akta Kelahiran).

Berdasarkan pada gambar tersebut di atas, maka dapat disimpulkan dimana dalam melakukan pemutakhiran data memerlukan waktu yang cukup lama, karena proses yang dilakukan harus benar-benar mencapai tingkat validasi yang optimal dan sesuai dengan kondisi yang ada apalagi penduduk Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah dengan jumlah penduduk sangat besar, yaitu dari

Sumber : Disdukcasip Kab. Bandung Barat 2011 165 desa yang terbagi dalam 15 Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Bandung Barat dengan jumlah penduduk berdasarkan data LAMPID (Lahir, Meninggal, Pindah dan Datang) pada bulan Desember 2011 terdaftar sebanyak 1.495.916 jiwa dan masih terdapat masyarakat yang belum terdaftar sehubungan identitas kependudukannya tidak jelas, hal tersebut menjadi tugas aparaturnya juga dalam mendata sebaik mungkin agar semua masyarakat terdaftar pada database kependudukan Kabupaten Bandung Barat. Untuk lebih jelas mengenai jumlah penduduk tersebut, maka dapat di lihat pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Bulan Desember 2011 Kabupaten Bandung Barat

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Lembang	81.281	81.048	162.329
2	Parongpong	41.658	42.253	83.911
3	Cisarua	33.964	33.705	67.669
4	Cikalongwetan	55.112	54.371	109.483
5	Cipeundeuy	38.837	38.461	77.298
6	Ngamprah	70.574	69.451	140.025
7	Cipatat	60.764	59.513	120.277
8	Padalarang	79.867	72.328	152.195

9	Batujajar	57.285	54.400	111.685
10	Cihampelas	54.900	54.097	108.997
11	Cililin	41.074	39.232	80.306
12	Cipongkor	42.958	43.479	86.437
13	Rongga	27.520	27.253	54.773
14	Sindangkerta	34.325	34.103	68.428
15	Gununghalu	36.113	35.990	72.103
Jumlah		756.232	739.684	1.495.916

Sumber : Disdukcasip Kab. Bandung Barat 2011 telah ditetapkan mengenai retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan

4.2 Kejelasan

Berdasarkan lampiran Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 5 Tahun 2011, Akta Catatan Sipil pada table berikut di bawah ini:

Tabel 4.2 Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

No	Jenis Peristiwa	WNI (Rp)	WNA (Rp)
1.	Pendaftaran Penduduk		
	a. KTP	7.000	50.000
	b. Kartu Ket. Tempat Tinggal	15.000	50.000
	c. Kartu Identitas Kerja	5.000	75.000
	d. Kartu Penduduk Sementara	25.000	150.000
	e. Kartu Identitas Penduduk Musiman	25.000	150.000
	f. Kartu Keluarga	5.000	50.000
2.	Pencatatan Sipil		
	a. Kutipan Akta Kematian	20.000	50.000
	b. Kedua & seterusnya	0	0
3.	Kutipan Akta Perkawinan		
	a. Dalam Kantor	75.000	150.000
	b. Luar Kantor	100.000	200.000
	c. Kutipan Kedua & seterusnya	0	0
4.	Kutipan Akta Perceraian		
	a. Dalam Kantor	75.000	100.000
	b. Kutipan Kedua & seterusnya	0	0
5.	Kutipan Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak Kedua & seterusnya	50.000	100.000
		0	0
6.	Ganti Nama Bagi WNA		100.000

Sumber : Disdukcasip Kab. Bandung Barat 2011 masyarakat secara keseluruhan dalam mengajukan permohonan suatu identitas kependudukannya.

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas, sudah sangat jelas dan sangat transparan berkaitan dengan besaran biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam pembuatan identitas kependudukannya di Bagian Administrasi Kependudukan Kabupaten Bandung Barat dan hal tersebut berlandaskan pada aturan perundang-undangan yang berlaku, namun berkaitan dengan besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam melaksanakan tahapan secara prosedural mulai dari surat pengantar dari ketua RT sampai dengan tingkat kecamatan, perlu dipertegas apakah memang masyarakat dibebankan membayar sejumlah uang dalam mengajukan surat pengantar tersebut, karena sejauh ini hal tersebut berjalan tidak jelas baik dasar hukum yang mengaturnya maupun besaran biayanya, sehingga berkesan sebagai pungutan liar, dimana hal tersebut cenderung memberikan ketidakjelasan akan besaran biaya yang harus ditanggung oleh

Selanjutnya mengenai kejelasan dalam hal teknis dan administrasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat telah ditetapkan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam pelaksanaan administrasi kependudukan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, baik dalam hal pelayanan KTP, KK, Bina lindung penduduk musiman dan prosedur serta teknis dalam melaksanakan pemutakhiran data kependudukannya.

4.3 Kepastian Waktu

Pelayanan yang dilakukan aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, sejauh ini belum ada ketentuan waktu penyelesaian dalam memberikan suatu layanan baik berupa Perda maupun peraturan lainnya, ketentuan waktu hanya ditetapkan secara teknis oleh pelaksana pelayanan, melalui suatu pengumuman yang dipasang pada loket

pendaftaran di bagian layanan administrasi kependudukan Kabupaten Bandung Barat, dimana untuk pengurusan KTP dan KK, bila hasil verifikasi data sudah dinyatakan lengkap, maka KTP dan KK tersebut dapat diambil sehari setelah pengajuan, selanjutnya untuk pengurusan Bina Lindung Penduduk Musiman berupa Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) dan Kartu Identitas Kerja (KIK) proses yang dilakukan rata-rata mencapai 3 hari kerja.

4.4 Akurasi Produk Layanan

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) tahun 2011, pencapaian kinerja aparatur dalam penataan administrasi kependudukan khususnya mengenai akurasi kinerja pada dinas tersebut termasuk dalam kategori baik, dengan capaian hasil yang diperoleh sebesar **90,00%** dari target yang telah ditetapkan, adanya penumpukkan berkas yang harus direvisi pada ruang administrasi kependudukan dikarenakan pada saat ini pada dinas tersebut sedang dilakukan verifikasi data pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)

yang mulai diberlakukan pada administrasi kependudukan.

4.5 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, setiap tahun memang telah mengalami peningkatan baik secara kualitas maupun kuantitasnya berkenaan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi tersebut termasuk program-program yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai pada dinas dimaksud, hal ini dalam upaya peningkatan mutu pelayanan menuju pada pencapaian tingkat efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi bagi pegawai yang ada pada instansi dimaksud.

Selain sarana dan prasarana berupa peralatan kerja atau peralatan kantor, sarana pendukung lainnya seperti ketersediaan teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan faktor pendukung dalam penciptaan pelayanan prima, sarana dan prasarana pada tahun terakhir yang dimiliki oleh instansi tersebut, dapat di lihat pada table berikut di bawah ini :

Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Tahun 2011

No	Nama Barang	Quantitas	Ket
I.	Perlengkapan Kantor		
	• Komputer	15 unit	
	• Notebook/Laptop	10 unit	
	• Printer	27 unit	
	• Scanner	1 unit	
	• Stabilizer/UPS	15 unit	
	• Lemari	1 buah	
	• Filling Cabinet	5 buah	
	• Whiteboard	10 buah	
	• AC	1 unit	
	• Mesin Tik Manual	3 buah	
II	Alat-Alat Studio		
	• Camera	2 unit	
	• Handycamp	2 unit	
	• Proyektor	2 unit	
	• Wireless	1 unit	
III	Mebeulair		
	• Meja Kerja	30 buah	
	• Meja Komputer	35 buah	
	• Kursi Kerja	30 buah	
	• Sofa/size	5 buah	
	• Rak Buku	5 buah	
IV	Kendaraan Dinas Roda Empat	3 unit	
V	Pemeliharaan Gedung		
	• Meja Bar	1 unit	
	• Partisi	1 unit	
	• Canopy	1 unit	
	• Partisi Ruangan	1 unit	

Selanjutnya berkaitan dengan sarana pendukung berupa teknologi informasi dan komunikasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, saat ini telah tersedia website Kabupaten Bandung Barat yang dapat di akses oleh masyarakat umum, sehingga lebih memudahkan masyarakat yang memerlukan informasi mengenai produk layanan yang ada pada dinas tersebut, namun dilingkungan dinas kependudukan belum tersedia hotspot untuk mengakses langsung, tetapi masih menggunakan modem oleh masing-masing pegawai atau masyarakat yang membutuhkannya, hal tersebut dikarenakan status kantor yang masih bersifat sementara, sehingga prasarana pendukung lainnya belum banyak yang dapat dikondisikan secara maksimal.

4.6 Keamanan

Sejauh ini keamanan dari hal kepastian hukum telah dibuat suatu landasan kebijakan mengenai produk layanan dari administrasi kependudukan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 5 tahun 2011 yang

Tabel 4.4 Pengukuran Pencapaian Tertib Administrasi Kependudukan Untuk KTP, KK dan Akta Kelahiran

Sasaran	Indikator Sasaran	Renc. Tingkat Capaian Sasaran	Realisasi	Capaian (%)	Ket
Tertib administrasi kependudukan	Kepemilikan KTP	906.849	864.784	95,36	Baik
	Kepemilikan Akta Lahir	1.453.843	1.098.872	75,58	Cukup
	Kepemilikan KK	420.547	373.285	88,76	Baik

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas, menunjukkan bahwa dalam pencapaian sasaran tertib administrasi kependudukan khususnya dalam indikator sasaran kepemilikan KTP dan KK, hasil laporan pertanggung jawaban kinerja aparatur mencapai hasil yang baik walaupun belum mencapai 100%, inilah salah satu indikator yang harus dilaporkan oleh aparatur pada bagian administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, hal ini juga menunjukkan bahwa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya identitas resmi kependudukan sangat tinggi, sehingga hampir seluruh masyarakat yang sesuai ketentuan berkewajiban memiliki identitas resmi tersebut telah memilikinya.

4.8 Kemudahan Akses

Lokasi kantor atau dinas dimaksud sebaiknya berada pada wilayah yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta memiliki sarana yang memadai dalam upaya pemberian pelayanan prima kepada masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sebenarnya

mengatur tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Namun dalam hal keamanan secara internal yaitu salah satunya berkaitan dengan lingkungan kerja pada dinas dimaksud, sejauh ini belum dapat memberikan rasa aman secara maksimal, karena kantor dinas yang ada saat ini masih bersifat sementara dengan menggunakan bangunan bekas pabrik tekstil, dimana berdasarkan pengamatan peneliti tempat tersebut kurang layak untuk dijadikan kantor setingkat dinas karena situasinya dirasakan kurang kondusif.

4.7 Tanggungjawab

Bentuk pertanggung jawaban kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dituangkan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang merupakan laporan tahunan yang wajib dilakukan oleh instansi tersebut. Berdasarkan pada dokumen tersebut maka salah satu hal yang perlu dilaporkan adalah mengenai capaian hasil sasaran mengenai tertib administrasi kependudukan seperti pada table berikut di bawah ini:

Sumber : Disdukcasip Kab. Bandung Barat 2011 berlokasi pada wilayah yang mudah dijangkau masyarakat, yaitu di daerah Batujajar Padalarang, namun daerah tersebut merupakan daerah kawasan industri, sehingga akses jalan menuju kantor dinas cenderung macet, karena jalan yang kecil dan sering dilalui kendaraan besar yang mengangkut bahan atau hasil pengolahan produksi tertentu.

4.9 Disiplin, Sopan, Ramah

Untuk meningkatkan disiplin, kesopanan dan keramahan pegawai, maka perlu dioptimalkan fungsi pengawasan pada dinas tersebut, memang hal yang lebih baik bila sudah tercipta hal tersebut bersumber dalam diri masing-masing pegawai dalam mengoptimalkan tugas pokok dan fungsinya, namun aparatur sebagai individu yang sama dengan manusia lain pada umumnya memiliki kondisi beban moral dan psikologis yang cenderung berubah-ubah, salah satu cara untuk meminimalisir hal tersebut adalah dengan diberdayakannya proses pengawasan serta di bina jalinan antar pegawai dalam suatu hubungan yang harmonis, sehingga suasana kerja menjadi nyaman dan terhindar dari hal-hal yang dapat mengganggu

pencapaian tujuan organisasi yang telah ditargetkan sebelumnya.

4.10 Kenyamana

Berdasarkan pada kondisi nyata yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, sejauh ini memang masalah tempat dan lingkungan kantor dinas belum dapat dikategorikan nyaman, karena status kantor masih menggunakan gedung sementara dengan fasilitas yang sangat terbatas, ruang kerja yang relatif sempit dan tempat parkir kendaraan yang belum tertata dengan baik. Hal ini sedikit tidaknya akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur pada dinas dimaksud dan menjadi salah satu penghambat dalam upaya perwujudan pelayanan prima karena segala keterbatasan yang ada saat ini, termasuk fasilitas pendukung yang belum memadai.

Dengan kondisi demikian, maka perlu segera direalisasikan pembangunan kantor pemerintahan di Kabupaten Bandung Barat yang berdasarkan perencanaan strategik kantor-kantor dinas akan dibangun di daerah Kecamatan Ngamprah termasuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan pindah kelokasi tersebut, dimana sejauh ini prosesnya baru sampai pada pembebasan lahan berupa penggantian kepada warga yang memiliki tanah dan bangunan dikawasan tersebut, rencana tersebut berdasarkan Renstra Kabupaten Bandung Barat, akan direalisasikan pada tahun 2013 yang akan datang.

V. KESIMPULAN

1. Kinerja pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima akan tercapai apabila proses pelayanan berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan publik, sesuai dengan era perubahan manajemen modern sektor publik yang berorientasi pada kinerja atau dikenal dengan istilah *performance based management*.
2. Kinerja pelayanan kependudukan yang dilakukan aparatur pada dinas dimaksud pada dasarnya telah menerapkan prinsip-prinsip tersebut, namun sejauhmana dari kesepuluh prinsip tersebut dapat dijalankan dengan baik, hal ini dapat di lihat berdasarkan hasil kajian, diantaranya *Pertama, Kesederhanaan Prosedur*, telah tersedianya SOP (*Standar Operational Procedure*) yang mengatur tentang teknis dalam pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan yang mudah dipahami dan cenderung tidak berbelit-belit termasuk hal yang berkaitan dengan besaran biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dan hal ini telah ditetapkan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat No.5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil. *Kedua; Kejelasan*, mengenai siapa pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan telah diatur berdasarkan pada Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 22 tahun 2006 Tentang Tugas Pokok Fungsi dan Rincian Tugas. *Ketiga; Keamanan*, produk layanan pada Dinas Kependudukan telah mampu memberikan rasa aman dan adanya kepastian hukum dengan diberlakukannya perda yang mengatur tentang teknis pelaksanaan dan legalitas pada jenis produk layanan. *Keempat; Tanggung jawab*, berdasarkan pada kejelasan tugas pokok fungsi dan rincian tugas tersebut, telah memberikan gambaran yang jelas mengenai apa saja yang menjadi tanggung jawab pegawai, sesuai dengan posisi atau jabatan dan unit kerjanya pada dinas dimaksud, serta kemampuan aparatur sejauh ini dipandang mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal ini dapat di lihat berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang pada umumnya berada pada kategori Baik. *Kelima; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*, sejauh ini aparatur pada dinas tersebut telah melaksanakan tata tertib berupa peraturan kepegawaian dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan santun dan tidak membeda-bedakan status sosial masyarakat yang memerlukan pelayanan, senantiasa menjunjung tinggi persamaan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
3. Prinsip pelayanan yang belum berjalan optimal pada dinas dimaksud, diperoleh hasil yaitu hal-hal yang berkaitan dengan, *Pertama; Kepastian Waktu*, pada dinas tersebut belum ada hal-hal yang mengatur mengenai batas waktu suatu pelayanan dapat atau harus diselesaikan. *Kedua; Akurasi Produk Pelayanan*, yaitu tingkat keakuratan data khususnya dalam proses pemutakhiran data kependudukan belum didukung secara maksimal oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) hal ini berdampak besar pada waktu penyelesaian pelaksanaannya. *Ketiga; Kelengkapan sarana dan prasarana*, masih terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki, terutama

sarana dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. *Keempat; Kemudahan Akses*, walaupun lokasi kantor mudah dijangkau masyarakat, namun selain daerahnya merupakan daerah dengan kapasitas kemacetan tinggi karena berada pada kawasan industri juga sarana pelayanannya belum memadai dan ketersediaan fasilitas teknologi telekomunikasi dan informatika masih terbatas. *Kelima; Kenyamanan*, terlihat bahwa lingkungan pelayanan yang kurang tertib, ruang tunggu yang sangat sempit, fasilitas pendukung pelayanan yang terbatas, seperti lahan parkir yang sempit dan tidak teratur dengan baik, toilet yang kotor dan tempat ibadah yang masih bersifat sementara. Dalam hal lingkungan kantor dinas yang ada saat ini jelas belum mampu memberikan rasa nyaman, dimana gedung dinas saat ini masih bersifat sementara yang kurang kondusif dan rawan gangguan dari lingkungan sekitarnya karena berada pada daerah kawasan industri.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adi Rosidi. Indikator Kinerja Utama Instansi Pemerintah. Rajawali Press. Jakarta 2010
- Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. UGM-Press. 2010.
- Chabib Soleh Suripto. *Menilai Kinerja Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia. Bandung. Januari 2011
- David Osborne dan Peter Plastrik. *Memangkas Birokrasi. "Lima Atrategi Menuju Pemerintahan Wirausaha"* PPM. Jakarta. 2001
- H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta. 2008
- Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta. 2009.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta. 2005
- Maman Rachman. *Produktivitas Kerja (Apa dan Bagaimana)*. Bumi Aksara. Jakarta. 2008.
- Mardalis. *Metode Penelitian*. Bumi Aksara. Jakarta. 2006
- Muhammad Arifin. *Kinerja Pegawai (Fungsi dari Kemampuan, Motivasi dan Lingkungan)*. Kretakupa Print. Makassar. 2010
- Nawawi, Hadari, , *Metode Penelitian Bidang Sosial*, UGM Prees, Yogyakarta. 1991
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta. 2005
- Sampara Lukman.. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta. 2000
- Sudarwan Danin. *Studi Penelitian Kebijakan*. Bumi Aksara. Jakarta 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung. 2004
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press. Jakarta. 2007

B. Dokumen

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Perpres No.25 Th. 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yo 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Umum.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Negara PAN Nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Barat.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 7 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2000 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Administrasi Kependudukan dan Akta Pencatatan Penduduk.
- Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Tahun 2011
- Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Tahun 2009 - 2013