

## **PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA BONTANG**

**Desyana Eka Lestari<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Desyana Eka Lestari, Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang. Bimbingan bapak Dr. Anthonius Margono, M.Si sebagai pembimbing I, dan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si. sebagai Pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.*

*Fokus penelitian ini yaitu Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui teknik Purposive Sampling dan teknik Accidental Sampling dengan Key Informan yaitu Kepala Bidang Informasi dan Penyuluhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang dan informan yaitu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kasi Program dan Penyuluhan, Pengelola Database Kependudukan, dan Pelaksana Administrasi Pelayanan, serta masyarakat yang telah dan sedang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang. Data Sekunder diperoleh melalui Undang-undang serta dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Model Interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33).*

*Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah dilaksanakan dan berjalan dengan baik. Dokumen kependudukan dapat terselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku, masyarakat diberikan informasi yang jelas mengenai proses pelayanan, serta senantiasa melakukan program-program baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kemudian Faktor pendukung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu luas kantor yang lebih luas, penggunaan AC dalam ruang pelayanan serta penggunaan nomor antrian. Sedangkan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan adalah ruang pelayanan yang kurang memadai dari segi ukuran, ketersediaan listrik dan genset kurang memadai. Kedisiplinan pegawai, kemampuan pegawai, kesadaran masyarakat untuk melapor, serta jarak tempuh yang jauh bagi masyarakat yang tinggal dipelosok.*

***Kata Kunci*** : *Pelayanan Administrasi Kependudukan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: desyana301193@yahoo.com

## **PENDAHULUAN**

Dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan tujuan negara salah satunya adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuan negara tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dari setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima dalam memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan.

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai pelayanan administratif seperti Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Catatan Perkawinan, Akte Kelahiran, merupakan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah untuk melindungi dan menjamin hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara.

Pemerintah pusat memberi kewenangan terhadap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara mandiri dan sesuai dengan kepentingan masyarakat setempat melalui kegiatan pegawai negeri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Termasuk salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang bertugas dan berwenang melaksanakan kepengurusan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian dan dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan observasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang, kenyataan yang terlihat bahwa masih lemahnya pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang, seperti:

- a. Sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai.

- b. Prosedur pelayanan menggunakan pengambilan nomor antrian, oleh sebagian masyarakat dianggap kurang maksimal.
- c. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang, kadang terjadi kesalahan penulisan pada dokumen yang dihasilkan.
- d. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan seringkali tidak sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
- e. Kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sangat kurang.

Dari permasalahan yang terjadi perlu adanya perbaikan atau peningkatan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang. Dari penjelasan permasalahan di atas mendorong penulis untuk mengkaji masalah tersebut melalui sebuah penelitian berjudul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang”**.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, penulis dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang?

### ***Tujuan penelitian***

Merujuk pada identifikasi dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang.

### ***Manfaat Penelitian***

Adapun manfaat-manfaat dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Teoritis
  - a. Diharapkan menambah bahan diskusi dan kajian Administrasi Negara tentang penerapan standar pelayanan yang baik dalam rangka penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
  - b. Sebagai sumber informasi dan bahan perbandingan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
2. Praktis

- a. Untuk memberikan masukan bagi pemerintah khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang dalam rangka penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bontang.
- b. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan pembelajaran dalam menganalisa masalah secara ilmiah sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah di Universitas Mulawarman.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pelayanan publik***

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Santosa (2009:57) Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kemudian Ratminto dan Winarsih (2005:5) menyatakan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Adapun standar pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksanaan.
- i. Pengawasan internal.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana.

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- m. Evaluasi kinerja pelaksana.

### ***Jenis-jenis Pelayanan Publik***

Menurut Priyanto (2006:2) dilihat dari produk atau hasil pelayanan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.
2. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan, kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi.
3. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sejenisnya.

### ***Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik***

Menurut Meonir (2002:88) faktor-faktor pendukung pelayanan publik antara lain:

1. Faktor Kesadaran.
2. Faktor Aturan.
3. Faktor Organisasi.
4. Faktor Pendapatan.
5. Faktor Kemampuan dan keterampilan.
6. Faktor Sarana dalam Pelaksanaan tugas pelayanan

### ***Pelayanan Administrasi kependudukan***

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu pelayanan administratif tersebut adalah pelayanan administrasi kependudukan.

### ***Pengertian Pelayanan Administratif***

Menurut Pasolong (2010:129) pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

### ***Pengertian Administrasi kependudukan***

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan serta pendahayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### ***Arah dan Tujuan Administrasi Kependudukan***

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijabarkan bahwa , Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan Sistem Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

1. Memebrikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasinal mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Prinsip-prinsip di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang.

### ***Sistem Informasi Administrasi Kependudukan***

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau yang di singkat SIAK adalah Sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksanaan sebagai suatu kesatuan.

### ***Definisi Konsepsional***

Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang adalah kegiatan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat melalui kegiatan

pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara objektif

### ***Fokus Penelitian***

Berdasarkan penjelasan permasalahan pada bab sebelumnya, maka penulis mengemukakan yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan:
  - a. Pendaftaran Penduduk
  - b. Pencatatan Sipil
  - c. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber dalam penelitian ini dibagi daam dua bentuk antara lain data primer dan data sekunder.

Data Primer yaitu data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah informan penelitian yaitu para pihak yang menjadi sumber informasi yang memahami tentang variabel yang diteliti. Menggunakan teknik pemilihan sumber data primer yaitu Teknik *Purposive Sampling* dan Teknik *Accidental sampling* dengan Key Informan adalah Kepala Bidang Informasi dan Penyuluhan, sedangkan penelitian ini adalah Kepala Bidang pendaftaran dan Pendataan Penduduk, Kepala Seksi Program dan penyuluhan, Pelaksana Pelayanan Administrasi, dan Pengelola *Database* Kependudukan. Serta masyarakat yang sudah pernah atau sedang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang

Sumber data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya misalnya dokumentasi resmi, seperti Undang-undang Republik Indonesia, Perpres, Kepmen, Profil Dinas dan lain-lain..

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data antara lain :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.

2. Penelitian Lapangan (Field Work Research) yaitu melakukan penelitian secara langsung di lapangan untuk memperoleh data atau informasi langsung dari responden dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi.
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi.

### ***Analisis Data***

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

1. Kondensasi Data (Data Condensation)  
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data (Data Display)  
Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing)  
Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kota Bontang.***

Kota Bontang memiliki posisi geografis spesifik karena berbatasan langsung dengan selat Makasar dan dilintasi jalur utama berupa jalan darat yang menghubungkan kawasan utara Kalimantan Timur dengan Kota Samarinda sebagai ibukota provinsi. Kota Bontang terletak antara 117°23"-117°38" BT dan 0°01" -0°12'.

Wilayah ini mempunyai kaitan historis yang sangat kuat dengan wilayah yang ada di sekitarnya. Selain sebagai pusat pemerintahan Kota Bontang masa lalu hingga kini juga menjadi urat nadi perekonomian masyarakat. Bentang alamnya bervariasi, merupakan dataran rendah.

Kota Bontang diapit oleh dua daerah otonom, yaitu pada sebelah utara dan barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sebagian besar wilayah Kota Bontang merupakan daerah dataran rendah, yang memiliki luas wilayah sekitar 497,57 km<sup>2</sup> yang didominasi oleh lautan yaitu seluas 349,77 km<sup>2</sup>. Sedang wilayah daratan seluas 147,80 km<sup>2</sup> dibagi menjadi tiga wilayah kecamatan antara lain:

- a. Kecamatan Bontang Selatan (104,40 km<sup>2</sup> atau 70,6 % dari luas kota)
- b. Kecamatan Bontang Utara (216,20 km<sup>2</sup> atau 17,8 % dari luas kota)
- c. Kecamatan Bontang Barat (17,20 km<sup>2</sup> atau 11,6 % dari luas kota)

Batas wilayah Kota Bontang adalah:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Katanegara.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makassar.

Kegiatan perdagangan lokal difasilitasi oleh sarana pasar, baik tradisional maupun modern. Sektor perdagangan Kota Bontang juga dipengaruhi oleh kegiatan perdagangan luar negeri. Kegiatan industri yang menjadi mayoritas penggerak perekonomian Kota Bontang didominasi oleh dua perusahaan berskala nasional, yaitu PT. Pupuk Kaltim dan PT. Badak NGL.Co. Produksi utama PT. Pupuk Kaltim adalah amoniak dan urea dengan orientasi ekspor. Sementara produksi PT. Badak NGL.Co. adalah gas alam cair.

Jumlah keseluruhan penduduk Kota Bontang hingga tahun 2015 sebesar 161.489 Jiwa. Di Kota Bontang setidaknya terdapat 14 lokasi objek wisata. Masing-masing mempunyai kekhususan mulai dari pulau dan pantai, restoran (kuliner) dan tempat pemancingan

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Pendaftaran Penduduk***

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pendaftaran penduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku. Penyelesaian dokumen tepat waktu, sikap pegawai dalam melayani masyarakat ramah dan sopan. Adanya program “jemput bola” yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di bidang Pendaftaran penduduk.

### ***Pencatatan Sipil***

Dari pengumpulan data primer mengenai pencatatan sipil menunjukkan bahwa proses pemberian pelayanan pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik dan bertanggung jawab, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah melaksanakan penyelesaian dan penertiban dokumen dalam waktu yang telah ditentukan, kesalahan redaksional yang terjadi dapat dipertanggungjawabkan dengan perbaikan dokumen, seluruh penertiban dokumen

tidak dipungut biaya apapun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan kerja sama dalam bidang pencatatan sipil dengan beberapa Rumah Sakit sehingga bayi yang lahir di rumah sakit tersebut akan mendapat Akte kelahiran di rumah sakit itu pula.

### ***Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan***

Dari pengumpulan data primer mengenai pengelolaan informasi administrasi kependudukan di atas menunjukkan adanya proses pengelolaan informasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah berjalan dengan baik, sarana pengelolaan informasi yang memadai namun SDM masih kurang.

### ***Faktor Pendukung Faktor Penghambat***

Dari pengumpulan data primer mengenai faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan diketahui bahwa:

- a. Faktor Pendukung :
  1. Kantor yang lebih luas hingga membuat sirkulasi udara menjadi baik.
  2. Penerapan nomor antrian dalam pemberian pelayanan.
  3. Penggunaan AC secara maksimal membuat kenyamanan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan serta masyarakat yang menunggu untuk menerima pelayanan.
- b. Faktor Penghambat :
  1. Luas ruang tunggu serta jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu masih kurang.
  2. Ketersediaan daya listrik yang kurang memadai dan kurangnya genset jika sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik.
  3. Tidak maksimalnya kemampuan pegawai dalam memahami bahasa yang digunakan oleh masyarakat.
  4. Kurangnya disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan
  5. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antar pegawai dan atasan.
  6. Kebiasaan masyarakat yang mengabaikan pentingnya melaporkan peristiwa kependudukan seperti kematian maupun kelahiran.  
Jarak tempuh menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang bagi penduduk pelosok.

## **PEMBAHASAN**

### ***Pendaftaran Penduduk***

Dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat Kota Bontang diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menghasilkan *output* dari proses Pendaftaran Penduduk seperti, Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

penyelesaian dalam jangka waktu satu hari, Kartu Keluarga (KK) penyelesaian dalam jangka waktu tiga hari, dan dokumen kependudukan lainnya.

Sedangkan dalam hal upaya peningkatan pelayanan Pendaftaran Penduduk, berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah melakukan upaya peningkatan dengan melaksanakan upaya “Jemput Bola” bekerjasama dengan kecamatan untuk mendatangi warga yang belum melakukan perekaman E-KTP.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang telah terlaksana dengan baik dan mampu mewujudkan visi yaitu tertib administrasi kependudukan 2016.

### ***Pencatatan Sipil***

Dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang serta masyarakat Kota Bontang dapat diketahui bahwa Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bahwa, Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang menghasilkan *output* berupa Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pernikahan, Surat Keterangan Pengangkatan Anak dengan waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan Undang-undang yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang sejauh ini telah melakukan upaya peningkatan dalam bidang Pencatatan Sipil program “Jemput Bola” melalui Kerjasama MoU dengan beberapa Rumah Sakit yang terdapat di Kota Bontang untuk melakukan proses pencatatan Akta Kelahiran bagi bayi yang baru dilahirkan di Rumah Sakit tersebut, serta melakukan pencatatan Akta Perkawinan langsung di tempat berlangsungnya pernikahan tersebut

### ***Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan***

Dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang melakukan kegiatan *monitoring* atau evaluasi untuk mengamati secara seksama pelaksanaan dari berbagai komponen program yang dijalankan sebagaimana direncanakan dan untuk mengetahui efek dari penetapan suatu kebijakan apakah *input* atau sumberdaya yang tersedia telah optimal dimanfaatkan dan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah menjadi *output*, *outcome*, *benefit*, dan *impact* yang diharapkan.

Secara umum dari sarana teknologi yang tersedia dan segi kualitas SDM yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang

telah memadai sedangkan dari segi kuantitas *brainware* yang dimiliki masih kurang.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku, penyelesaian dokumen tepat waktu, pemberian informasi yang jelas terhadap masyarakat tentang tahapan proses pelayanan, terdapat peningkatan pelayanan dengan pemberian nomor antrian serta pelaksanaan program “Jemput Bola” untuk kepengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Akte Kelahiran telah dilakukan dengan baik namun kondisi infrastruktur ruang pelayanan masih kurang memadai dari segi ukuran serta daya listrik dan genset yang kurang memadai.
2. Faktor pendukung pelayanan Administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang antara lain iInfrastruktur ruang kantor yang memadai (lebih luas), Pemakaian AC sehingga pegawai maupun masyarakat dapat merasa nyaman saat memberikan dan menerima pelayanan. Sedangkan faktor penghambat antara lain, dari segi sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai sehingga jumlah kursi ruang tunggu juga kurang, daya listrik yang tidak memadai tanpa ketersediaan gwnset yang mencukupi seringkali mengakibatkan pemberhentian kegiatan jika terjadi pemadaman listrik, keterbatasan kemampuan pegawai dalam memahami bahasa yang digunakan oleh masyarakat, kedisiplinan pegawai dalam memeberikan pelayanan masih kurang, koordinasi yang kurang baik antar petugas loket, petugas pelayanan serta atasan, rendahnya kesadaran masyarakat untuk rutin melaporkan peristiwa kependudukan, dan jauhnya jarak tempuh menuju dinas kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyrakat yang tinggal di pelosok.

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian, pada bagian ini penulis memberikan saran atau masukan yang diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan proses Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diantaranya:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang perlu melakukan pengembangan sarana dan prasarana dengan cara menambah luas ruang tunggu untuk pelayanan administrasi kependudukan.
2. Perlu adanya penambahan daya ataupun penambahan fasilitas berupa genset jika sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan lambatnya

pemberian pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang.

3. Memperkuat ataupun menambah jaringan internet untuk pengelolaan Informasi Kependudukan.
4. Meningkatkan program “jemput bola” sebagai program wajib Dinas untuk mencapai warga yang tinggal di pedalaman dan orang jompo yang tidak mampu melapor sendiri.
5. Peningkatan kesadaran bagi masyarakat untuk selalu melaporkan peristiwa kependudukan seperti, kelahiran, kematian dan pindah tempat tinggal kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang adalah melakukan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat dan membahas tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat.

### ***Daftar Pustaka***

- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan. W. Kusumasari, B. Nuh. M, 2002. *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* Edisi Ketiga. Sage Publications: Inc.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nitisemito, Alex S. 2000. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priyanto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : In-Trans.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik- Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2009. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju
- Setiawan, H. 2008. *Tata Letak Pabrik*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

**Dokumen:**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatan Sipil.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Data Agrerat Kependudukan Semester 1 Tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang Bidang Informasi dan Penyuluhan.
- Laporan Kegiatan Monitoring dan Evaluasi SIAK di 3 Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang Juli-Agustus 2015.
- Profil Kependudukan Kota Bontang Tahun 2014 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang.
- Standar Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang Tahun 2012.