

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
PUBLIK (STUDI TRANSPARANSI TERHADAP PELAYANAN  
PENGURUSAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANDA ACEH)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**JULIANA**  
**Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**Jurusan Manajemen Dakwah**  
**NIM: 430 905 776**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2015 M/1436 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda  
Aceh Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S-1) Dalam Ilmu Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:**

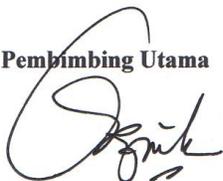
**Juliana**

**NIM: 430 905 776**

**Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan Manajemen Dakwah**

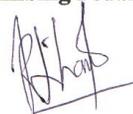
**Disetujui oleh:**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Jailani, M. Si**  
**Nip. 19601008 199503 1 002**

**Pembimbing Pedamping**



**Raihan, S.Sos. I, MA**  
**Nip. 19811107 2006 04 2003**

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir  
Penyelesaian Program Sarjana ( S1 )  
Dalam Ilmu Dakwah**

**Pada Hari/Tanggal**

28 Januari 2015 M

**Rabu,**

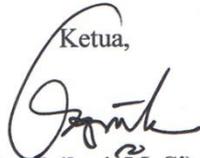
07 Rabiul Akhir 1436 H

di

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua,



**(Dr. Jailani, M. Si)**

Nip. 196010081995031002

Sekretaris,



**(Raihan, S.Sos.I., MA)**

Nip. 19811107 2006042003

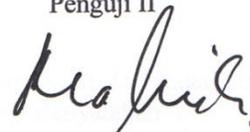
Penguji I



**(Drs. Fakhri, S.Sos., MA)**

Nip. 196411291998031001

Penguji II



**(Drs. H. Maimun Ibrahim, MA)**

Nip. 195309061989031001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Darussalam - Banda Aceh



**Dr. A. Rani, M. Si**

Nip. 196312511993031035

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Juliana  
NIM : 430905776  
Jenjang : Strata Satu (S-1)  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 15 Januari 2015  
Yang Menyatakan



Juliana  
430905776

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karuni-Nya, serta memberikan kesehatan baik jasmani maupun rohani, keluasan dalam berfikir dan hanya kepada-Nyalah tempat berserah diri dan menghambakan diri dengan penuh keyakinan, keikhlasan guna mengharapkan keridhaan-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Transparansi Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh )”**. Skripsi yang sangat sederhana ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Shalawat dan salam kepada Nabi junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, beserta sahabat beliau sekalian yang telah bersusah payah merobah pola fikir manusia, membimbing dan mengangkat derajat umat dari alam jahiliyah ke alam Islamiyah, dan dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami rintangan dan kendala yang cukup berarti, karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Namun atas bantuan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak skripsi

ini akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Ishak dan ibunda tercinta Tihasanah yang telah banyak memberikan semangat, bimbingan, motivasi, serta *dó*a yang tak putus-putusnya sehingga penulis tetap kuat dan bersemangat menghadapi rintangan yang ada. Rasa terimakasih juga kepada Kakak tercinta Liliswani sekeluarga, dan adik-adik tersayang Ismail, Maulidin, Maulidia, Rinaldi Ferdian, Syifa Azzahara, Rahmat Januar dan Amsal, yang telah banyak memberi dukungan dan semangat kepada penulis, menghibur penulis dengan tawa canda ketika penulis dalam kegundahan dan kesusahan.
2. Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Bapak Pembantu Dekan, Ketua jurusan, Penasehat Akademik, Sekretaris jurusan, Ketua pengajaran dan para Dosen-dosen yang ada dalam lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Drs. Jailani, M.Si selaku pembimbing utama. Ibu Raihan, MA selaku pembimbing kedua, yang keduanya telah banyak meluangkan waktu guna mengarahkan dan membimbing serta memotivasi penulis, sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini.
4. Ibuk Meutia Farida, M.Ag dan keluarga yang telah banyak membantu penulis pada waktu kesusahan, memberi dukungan dan arahan dengan penuh kesabaran dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. Sahabat-sahabat dari HMJ-MD dan khususnya teman-teman angkatan 2009 Unit 6 dan Unit 7, Wisna Maulida, Fajar Rahma Bararati, Rahmi, Zia Yusri Novita, Musliadi, Zikri Husna, Mahrizal, Nurul Huda, Murtaza dan Rahmat Faizil, semoga persahabatan dan kekompakan ini selalu terjalin untuk selamanya, dengan rentang waktu yang begitu lama telah kita lewati bersama, demi mewujudkan sebuah cita-cita yang gemilang dan kepada seorang sahabat yang telah mendahului kita, Almahumah. Efi Yanti. Semoga amal dan ibadahnya diterima oleh Allah SWT.

Akhirnya kepada Allah SWT, jualah penulis berserah diri karena tidak satupun dapat terjadi jika tidak atas kehendak-Nya. Segala ikhtiar, istiqamah dan *dó*a yang telah dilakukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Namun, bila terdapat kekurangan, keganjalan dan kekhilafan dalam segi isi (penulisan) dan segi penyajian skripsi ini penulis mohon maaf. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga segala bantuan dan jasa yang telah diberikan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Áamiin ya rabbas' alamin . . .*

Banda Aceh, 15 Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>11</b>
A. <i>Good Governance</i> .....	11
1. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	11
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	15
B. Pelayanan Publik .....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2. Bentuk Pelayanan Publik .....	22
3. Standar Pelayanan Publik .....	24
C. Konsep Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.....	25
D. Transparansi Pelayanan Publik.....	28
E. Kajian-kajian Sebelumnya.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi penelitian.....	39
C. Teknik pengumpulan data .....	40
D. Teknik Analisis data .....	42

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	44
a. Kedudukan.....	44
b. Tugas dan Fungsi.....	45
c. Struktur Organisasi .....	47
d. Visi dan Misi .....	49
e. Sumber Daya .....	52
2. Nama-Nama Pegawai dan Jabatan Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh .....	54
B. Analisis Hasil Penelitian.....	79
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Keputusan ( SK ) Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang Penetapan Pembimbing KKU Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik, Perlindungan masyarakat dan Penanggulangan Bencana Banda Aceh
- Lampiran 4. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian Ilmiah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara dengan Dinas
- Lampiran 6. Pedoman Wawancara dengan masyarakat
- Lampiran 7. Struktur Organisasi Dinas
- Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Transparansi terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh)”. Transparansi merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Fakta yang terjadi saat ini di Kota Banda Aceh, masyarakat masih kurangnya informasi mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta, baik dari segi persyaratan maupun biaya pengurusan. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih mengoptimalkan transparansi terhadap pelayanan dengan mempublikasikan informasi, mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, sehingga masyarakat mudah dan jelas dalam pengurusan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, serta peluang dan kendala pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sudah menerapkan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan kartu keluarga dan akta kelahiran, akan tetapi belum sepenuhnya optimal dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat. Peluang yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dengan Staf Kepegawaian Kepala Desa yang melibatkan masyarakat, sosialisasi Pencatatan Sipil yang berhubungan dengan Akta Pencatatan Sipil dan sosialisasi UU. 24 Tahun 2014, Perubahan UU. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kendala yang dihadapi Dinas yaitu kurangnya ketelitian masyarakat terhadap perlengkapan persyaratan administrasi, masih terjadi kesalahan dalam data permohonan, seperti penulisan Nama, Tanggal lahir, Tahun lahir dan lain-lain. Akibatnya menyulitkan pemrosesan lebih lanjut, setiap data yang salah, untuk segera diperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada karena data yang sudah masuk kedalam Dinas tidak bisa dibawa pulang kembali.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*Good governance* merupakan wacana baru dalam kosa kata ilmu politik. Ia muncul pada awal 1990-an.<sup>1</sup> Istilah ini pertama kali dipopulerkan oleh lembaga dana internasional seperti World Bank, UNDP, dan IMF dalam rangka menjaga dan menjamin kelangsungan dana bantuan yang diberikan kepada Negara-negara sasaran bantuan. pada dasarnya, badan-badan internasional ini berpandangan bahwa setiap bantuan internasional untuk pembangunan di negara-negara dunia, terutama negara berkembang, sulit berhasil tanpa adanya *good governance* di Negara sasaran tersebut.<sup>2</sup>

Secara umum *good governance* memiliki pengertian akan segala hal yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. pengertian *good governance* tidak sebatas pengelolaan lembaga pemerintahan semata, tetapi menyangkut semua lembaga baik pemerintah maupun non-pemerintah (lembaga swadaya masyarakat) dengan istilah *good corporate*.<sup>3</sup>

Keinginan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan cita-cita dunia internasional. dalam konteks lokalitas,

---

<sup>1</sup>Komaruddin Hidayat & Azyumardi Azra, *Pendidikan Kewargaan (Civic Education): Demokrasi Hak Asasi Manusia, Dan Masyarakat Madani*, (Jakarta: 2000), hal. 216

<sup>2</sup>Azyumardi Azra, *Pendidikan Kewargaan (Civic Education) Demokrasi Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*, (Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 2000), hal. 180

<sup>3</sup>Komaruddin Hidayat & Azyumardi Azra, *Demokrasi Hak Asasi Manusia, Dan Masyarakat Madani...*, hal. 216

pelaksanaan tata kelola pemerintahan di suatu negara cenderung berbeda-beda. Adapun *good governance* merupakan cita-cita bersama, realitas di lapangan masih saja terjadi banyak penyimpangan. Sehingga, perlu adanya instansi atau lembaga non pemerintahan yang turut andil berpartisipasi dalam rangka mewujudkan cita-cita *good governance*.<sup>4</sup>

*Good governance* merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang universal, karena itu seharusnya diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 (Pasal 2 huruf 6) disebutkan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisien, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.<sup>5</sup>

Pemerintah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (pemerintahan atau tata pemerintahan yang baik). *Good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan dalam menyediakan barang dan jasa publik (*public goods dan services*). prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) yaitu prinsip partisipasi (*participation*), aturan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya

---

<sup>4</sup>Ahmad Farhan Hamid, dkk. *Konsep, Strategi, dan Implementasi Good Governance dalam Pemerintahan*. Irjen Depag RI, ( Jakarta: 2007), hal. 71

<sup>5</sup>Jailani, *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan Perspektif Al Qur'an*, (Banda Aceh: Citra Kreasi Utama, 2011), hal. 67.

tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), berkeadilan (*equity*) efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), keadilan (*equity*). akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (strategik vision).<sup>6</sup>

Tuntutan untuk membangun transparansi dalam pemerintahan di Indonesia semakin menguat dalam dekade terakhir ini sejalan dengan keinginan masyarakat untuk mengembangkan praktik *good governance*. Setiap kali orang berbicara mengenai praktik *good governance* selalu dikait dengan transparansi. Transparansi telah menjadi kata kunci dalam hampir setiap perdebatan mengenai praktik *governance*. seolah-olah tidak ada praktik *governance* yang baik tanpa ada transparansi dalam pemerintahan.<sup>7</sup>

Transparansi merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Prinsip transparansi maksudnya sebuah unit pelayan publik, harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.<sup>8</sup> Transparansi adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan, sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada

---

<sup>6</sup>Srijanti dkk, *Etika Berwarga Negara*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), hal. 232-233

<sup>7</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hal. 242

<sup>8</sup> Jailani, *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan Perspektif Al Qur'an...* hal. 33

preferensi publik.<sup>9</sup> Begitu pula dalam penyelenggaraan pelayanan publik, informasi masih menjadi barang mewah yang hanya sebagian warga saja yang mampu membelinya.<sup>10</sup>

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, ada tiga alasan penting yang terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, *pertama*, besarnya distriminasi pelayanan, penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan *per-konco-an*, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama. Fenomena macam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU Nomor. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para penggunaan jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan. *Ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan, Karena praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip *good governance*.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Meuthia Ganie-Rochman dalam artikel berjudul “*Good governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya*”, yang dimuat dalam buku *HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga*, (Jakarta: Komnas HAM, 2000).

<sup>10</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik...*, Hal. 244

<sup>11</sup>Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Cet. VI, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya.<sup>12</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik selama ini orientasi pada kekuasaan yang masih amat kuat telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat sebagai pemilik kekuasaan.<sup>13</sup>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-undang Dasar 1945 telah

---

<sup>12</sup>Siska Ifdayanti, *Pengaruh Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi* (Medan: USU Institutional Resposity: 2011), hal. 2

<sup>13</sup>Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Biokrasi Publik di Indonesia...*, hal. 2

mengamatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>14</sup> Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan perundang-undangan.<sup>15</sup>

Begitu juga halnya transparansi terhadap pelayanan yang dijanjikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banda Aceh dengan mottonya "Melayani dengan Mudah, Cepat dan Transparan". Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum. Urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Peraturan Perundangan yaitu melayani 15 jenis pelayanan diantaranya Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Fakta yang terjadi saat ini di Kota Banda Aceh, masyarakat masih kurangnya informasi mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, baik dari segi persyaratan maupun biaya pengurusan. Sehingga masyarakat ada yang tidak melengkapi persyaratan pada saat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, padahal dalam

---

<sup>14</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 206

<sup>15</sup>Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta, UPP AMP YKPN: 2005), hal. 11

pengurusan harus melengkapi persyaratan sebagaimana yang telah ditentukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil lebih mengoptimalkan transparansi terhadap pelayanan dengan mempublikasikan informasi, baik secara tulisan maupun lisan mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, sehingga masyarakat mudah dan jelas dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, sebagaimana Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.<sup>16</sup>

Karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik supaya masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan, dan adanya kejelasan tentang kewajiban, syarat-syarat agar urusan lancar, kejelasan tentang hak masyarakat yang mengurus Kartu keluarga dan Akta Kelahiran, kejelasan tentang biaya pengurusan. Dari segi keterbukaan yaitu kesempatan untuk bertanya dan memperoleh informasi, keramahan para aparat dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat.

---

<sup>16</sup>Skripsi Intan Zahrani, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, (Banda Aceh: Fak.Ekonomi, Universitas Syiah Kuala 2013) ,hal. 11

Penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan dengan baik akan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat, melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Dari permasalahan tersebut di atas, maka prinsip transparansi sangat diperlukan yakni keterbukaan kepada publik, dan memudahkan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk mencapai *good governance*. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti penerapan prinsip transparansi, Jadi, penulis tertarik untuk memahami dan mengkaji lebih lanjut tentang **“Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Transparansi Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat dipahami seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh lebih mengoptimalkan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran sesuai dengan harapan Undang-undang No.25 Tahun 2009 dan masyarakat. Namun pada kenyataannya masih ada anggota masyarakat yang kurang informasi, sehingga disaat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran masyarakat masih ada yang tidak melengkapi persyaratan. Maka di sini prinsip transparansi pelayanan belum berjalan secara maksimal terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ?
2. Apa saja peluang dan kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat?

### **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk meneliti penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
2. Untuk Mengetahui apa saja peluang dan kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat yang baik bagi peneliti, dan Jurusan Manajemen Dakwah. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Secara Teoritis, Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang transparansi terhadap pelayanan publik. Secara Praktis, diharapkan dari hasil penelitian ini akan menambah cakrawala penulis dalam melihat kinerja Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat dengan penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan publik.

## 2. Bagi jurusan Manajemen Dakwah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya di Jurusan Manajemen Dakwah. Sebagai interdisipliner keilmuan mahasiswa dalam bidang Manajemen Dakwah untuk menambah pengetahuan tentang prinsip transparansi dalam pelayanan publik secara luas bagi mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. *Good Governance*

##### 1. Pengertian *Good Governance*

*Good Governance* muncul ke permukaan di Indonesia pada awal tahun 1990-an dan begitu populer pasca runtuhnya rezim Orde Baru sejak bergulirnya gerakan Reformasi muncullah istilah *good governance*. Istilah ini selalu dikutip atau disebut dalam setiap even penting yang menyangkut masalah pemerintahan, baik dalam pidato-pidato resmi para pejabat Negara maupun obrolan biasa di tengah kalangan masyarakat umum.<sup>1</sup>

Wacana *good governance* mendapatkan relevansinya di Indonesia dalam pandangan Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI), paling tidak dengan tiga sebab utama. *Pertama*, krisis ekonomi dan politik yang masih terus menerus dan belum ada tanda-tanda akan segera berakhir. *Kedua*, masih banyaknya korupsi dan berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan Negara. *Ketiga*, kebijakan otonomi daerah yang merupakan harapan besar bagi proses demokratisasi dan sekaligus kekhawatiran akan kegagalan program tersebut. alasan lain adalah masih belum optimalnya pelayanan birokrasi pemerintahan dan juga sektor swasta dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.<sup>2</sup>

Bank Dunia, memberi pengertian *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab

---

<sup>1</sup>Shubhan Sofhian, dkk, *Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education), Pendidikan Politik, Nasionalisme, dan Demokrasi*, (Bandung: 2011), hal. 82

<sup>2</sup>A zyumardi Azra, *Demokrasi Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Masyarakat Madani...* hal. 180

yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi aktivitas usaha.<sup>3</sup>

Pengertian *good governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. *United Nations Development Program* (UNDP) mengartikan *good governance* lebih menekankan kepada aspek, politik, ekonomi dan administratif dalam pengelolaan negara. *Political governance* mengacu pada proses pembuatan kebijakan. *Economic governance* mengacu proses pembuatan keputusan di bidang okonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup. *Administrative governance* mengacu pada proses sitam implementasi kebijakan.<sup>4</sup>

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilaksanakan dengan salah satu turunan operasional dari *good governance*, yaitu *multi-stakeholder processes* atau forum lintas pelaku, yang menjadi inti dari *muti-stakeholder* adalah adanya pemerataan, keadilan, prinsip demokrasi, dan adanya partisipasi dari seluruh pihak. Di mana dalam menciptakan *good governance* melalui *multi-stakeholder* ini pihak pemerintah, swasta, serta masyarakat harus saling menopang dan menjalankan fungsinya dengan baik. Secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yakni :

---

<sup>3</sup>Mardiasmo, MBA, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 24

<sup>4</sup>Mardiasmo, MBA, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah...*, hal. 23

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>5</sup>

*Good governance* bertekad untuk mewujudkan pemerintahan yang baik/amanah merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk memenuhi aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan Negara. Sehubungan dengan hal tersebut, telah dilakukan berbagai upaya yaitu dengan ditetapkannya Tap/MPR RI No.XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Undang-undang No.28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. *Good governance* dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem pengendalian yang dapat diandalkan, dan pemerintahan yang bertanggung jawab pada publik.<sup>6</sup>

Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan

---

<sup>5</sup>Srijanti dkk, *Etika Berwarga Negara, Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi...*,hal. 234

<sup>6</sup>Skripsi Intan Zahrani, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik...*,hal. 18

masyarakat. Sehingga unsur-unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholders*) dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu :

1. Pemerintahan (negara)

Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.

2. Sektor Swasta

Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengolahan perdagangan, perbankan, dan koperasi termasuk kegiatan sektor informal.

3. Masyarakat Madani

Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah, mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.<sup>7</sup>

Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa *good governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan yang baik, bersifat terbuka (transparansi), cepat tanggap, akuntabel dan berwawasan kedepan (visi), yang mana kekuasaan ada di tangan rakyat, namun pengaturannya dilaksanakan oleh pemerintah di berbagai tingkat, di mana state/Negara.

---

<sup>7</sup>Srijanti dkk, *Etika Berwarga Negara...*, hal. 234-235

## 2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Prinsip dasar yang melandasi perbedaan antara konsepsi pemerintahan (*governance*) dengan pola pemerintahan yang tradisional, adalah terletak pada adanya tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat (termasuk dunia usaha dan LSM/organisasi non pemerintah) semakin ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya. Adapun menurut *United Nations Development Program* (UNDP) sebagaimana yang dikutip dari Srijanti dkk, mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip pada pelaksanaan *good governance* meliputi :

1. Partisipasi (*participation*)
2. Aturan hukum (*rule of law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. Daya tanggap (*Responsivennes*)
5. Berorientasi konsensus (*Consensus orientation*)
6. Keadilan (*equity*)
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Efficiency and Effectivennes*)
8. Akuntabilitas (*Accountability*)
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)<sup>8</sup>

Prinsip *Good Governance* yang bersifat transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Transparansi merupakan konsep penting dan menjadi perhatian sejalan dengan kuatnya

---

<sup>8</sup>Srijanti dkk, *Etika Berwarga Negara...*, hal. 232

keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Transparansi menuntut adanya keterbukaan adanya informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk melaksanakan kegiatan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan. Transparansi memiliki implikasi terhadap kemampuan pemerintah untuk mewujudkan berbagai indikator *Governance* yang lain, misalnya partisipasi dan akuntabilitas. Transparansi memiliki kontribusi yang sangat penting terhadap upaya penegakan hukum dan pemberantasan terhadap KKN.<sup>9</sup>

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu didapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.<sup>10</sup>

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik identik dengan pelayanan masyarakat, karena pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang banyak, dalam memberikan pelayanan masyarakat harus memperhatikan hak dan tanggungjawab yang melekat pada masyarakat. Dalam konteks ke-Indonesi-an pengguna istilah pelayanan publik dianggap kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau masyarakat. Karenanya ketiga istilah tersebut secara *interchangeable* dianggap

---

<sup>9</sup> Nurcholish Majid, *Indonesia Kita*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 11

<sup>10</sup> H. Subhan Sofhian dan Asep Sahid Getara Fh, *Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education), Pendidikan Politi, Nasionalisme dan Demokrasi*, (Bandung: Smedia, 2011), hal.84

tidak memilih perbedaan mendasar. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>11</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.<sup>12</sup> Karena itu pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Firman Allah SWT dalam al-Quran surat al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ  
الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ

وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”(Al-Baqarah: 267)

<sup>11</sup>Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), hal 208

<sup>12</sup>Poewadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 674

Konsep pelayanan dalam islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia ada beberapa prinsip pokok yaitu:

1) Prinsip persamaan (Musyawarah)

Pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah.

2) Prinsip persaudaraan (Ukhwah)

Semua muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa, ras, suku dan status sosial, sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dalam memberikan nilai kepada manusia.

3) Prinsip cinta kasih (Muhabbah)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluk yang lain, manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya.

4) Prinsip perdamaian (Silm)

Prinsip damai harus selalu menjadi kebajikan bagi setiap umat manusia untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan suatu kesenangan, dan kesenangan akan membuahkan kedamaian, baik kepada palanggan yang kita layani maupun kepada orang yang memberikan pelayanan. Jadi

penegakan dalam pelayanan akan memberikan nilai lebih terhadap pelanggan.

##### 5) Prinsip tolong-menolong (Ta'awun)

Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatakan manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupannya. Karena itu tolong;-menolong antarsesama harus tetap terjalin karena merupakan sandaran utama bagi manusia dalam menjalankan kehidupan.<sup>13</sup>

Sebagaimana dalam al- Qur'an surat at- Taubah: 105, Allah berfirman:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.”(QS. At- Taubah: 105).

Surat Al- Isra': 7 yaitu:

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَعْوَأُوا  
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَتَّبِرًا

<sup>13</sup>Mukinim, Konsep Pelayanan Dalam Islam, <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam> di akses pada tanggal 01 Juni 2014

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.” (QS: Al-Israa’:7)<sup>14</sup>

Masih banyak lagi dalil yang menyatakan tentang pelayanan. Menurut Sinambela pelayanan adalah kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>15</sup>

Menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>16</sup> Sedangkan Lukman menyatakan pelayanan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.<sup>17</sup> Agung Kurniawan mengatakan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

---

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media), hal. 282

<sup>15</sup>Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*, (Jakarta Bumi Aksara : 2006), hal. 5

<sup>16</sup>Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hal. 121.

<sup>17</sup>Samparan Lukman, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 1999), hal. 9

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacaranya yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh setiap instansi atau lembaga pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat yang berbentuk barang atau jasa yang memberikan kepuasan bagi penerima layanan .

Sedangkan istilah publik yang berasal dari bahasa Inggris (*public*) terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi dalam bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara. Arti publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>19</sup>

Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN nomor 63/2003)<sup>20</sup>.

Dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam

---

<sup>18</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik...*, hal. 128

<sup>19</sup>Inu Kencana Syafi'i, *Ilmu Administrasi publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 17

<sup>20</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, hal.5

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.<sup>21</sup>

Menurut Sinambela pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>22</sup> Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.<sup>23</sup>

Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah kepada publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

## **2. Bentuk Pelayanan Publik**

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun

---

<sup>21</sup>Skripsi Intan Zahrani, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik...*, hal. 11

<sup>22</sup>Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik ...*, hal. 5

<sup>23</sup>Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007), hal. 213.

kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Menurut Moenir, bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:<sup>24</sup>

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (Humas) bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas pelayanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
4. Harus dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan berbicara dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.<sup>25</sup>

b. Pelayanan dengan tulisan

Dalam bentuk tulisan pelayanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi. Pelayanan dalam bentuk tulisan terdiri dari dua macam yaitu layanan yang berupa peyunjuk, informasi yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam urusan dengan instansi atau lembaga. Pelayanan yang

---

<sup>24</sup>H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal 191.

<sup>25</sup> H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia...*, hal. 191

berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan pemberitahuan, dan sebagainya.

c. Pelayanan bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar kesanggupan atau penjelasan secara lisan, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 67 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi atas tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administrative yaitu bentuk pelayanan menghasilkan berbagai macam dokumen sesuai yang dipelukan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain. Dokumen ini antara lain KTP, akte kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi.<sup>26</sup>

### 3. Standar Pelayanan Publik

Standar atau ukuran dasar khusus adalah untuk mengetahui mutu pelayanan. Karena itu, sementara orang ada yang menyebutnya dengan mutu pelayanan.<sup>27</sup> Setiap penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan atau penerima layanan.

---

<sup>26</sup>H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia...*, hal. 196

<sup>27</sup>B. Budiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003), hal 78

Prosedur Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>28</sup>

- a. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya atau tarif pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik  
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **C. Konsep Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran**

#### **1. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah

---

<sup>28</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, hal. 24

Dokumen milik Pemerintah setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

Setiap terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Setiap terjadi perubahan data dalam Kartu Keluarga seperti karena terjadi peristiwa Kelahiran, Kematian, Kepindahan, dll, Kepala Keluarga wajib melaporkan kelurahan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja. Setiap melaporkan perubahan ke Kantor Kelurahan, harus membawa 2 (dua) lembar Kartu Keluarga yaitu yang disimpan oleh Kepala Keluarga & oleh Ketua RT dan dari hasil pelaporan tersebut akan diterbitkan Kartu Keluarga baru.<sup>29</sup>

## **2. Akta Kelahiran**

Akta kelahiran merupakan bukti legal hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Dalam Akta tersebut dijelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah maupun ibunya. Jika seorang ibu melahirkan tanpa ayah atau status perkawinannya tidak terdaftar, maka akta kelahiran hanya akan dicantumkan nama ibunya. Dalam hal ini si anak hanya memiliki hubungan keperdataan dengan ibunya saja. Kepemilikan Akta kelahiran merupakan hal penting untuk memperoleh pelayanan publik seperti pendidikan, hak waris, pengurus paspor dan dokumen lainnya.

---

<sup>29</sup>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, <http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/profil-pegawai.html>

Akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada 4 jenis yaitu :

**Akta Kelahiran Umum** adalah Akta kelahiran yang diperoleh sebelum lewat batas waktu pelaporan peristiwa kelahiran. Batas waktu pelaporan ialah 60 (enampuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran, kecuali untuk Warga Negara Asing adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran.

**Akta Kelahiran Istimewa Massal** adalah Akta Kelahiran yang diperoleh setelah melewati batas waktu pelaporan peristiwa kelahiran.

**Akta Kelahiran Istimewa** adalah Akta yang diterbitkan khusus bagi orang-orang yang sejak dulunya sudah diwajibkan membuat Akta-Akta Catatan Sipil, yang pada saat ini terlambat pencatatannya (sudah melewati batas waktu yang ditentukan), yaitu bagi Warga Negara Indonesia keturunan Asing (Kecuali keturunan India dan Arab) dan Warga Negara Asing. Cara penerbitan Akta Kelahirannya harus melalui sidang Pengadilan Negeri. Berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri tersebut maka diterbitkanlah Akta Kelahiran Istimewa oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.

**Akta Kelahiran Tambahan adalah** Akta Kelahiran yang diperoleh dari dispensasi dari Menteri Dalam Negeri yang dimaksud dispensasi adalah penyelesaian Akta Kelahiran yang terlambat bagi orang-orang Indonesia Asli yang lahir belum memiliki Akta Kelahiran sampai batas waktu 31 Desember 1985.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, <http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/profil-pegawai.html>

#### **D. Transparansi dalam Pelayanan Publik**

Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Warga sering kali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Warga tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Mereka sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan tersebut diperlukan. Publik juga sering tidak mengetahui hak dan kewajiban dari para penyelenggaraan layanan. Akibatnya, perlakuan yang tidak wajar sering dialami oleh para pengguna layanan. Ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik, sering diperlakukan seenaknya sesuai selera para penyelenggara pelayanan.<sup>31</sup>

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh masyarakat yang membutuhkan.<sup>32</sup> Transparansi adalah perlu adanya kejelasan untuk memperoleh informasi secara aktual dan faktual. Berbagai proses, kelembagaan dan informasi dapat diakses secara terbuka oleh orang membutuhkannya. Semua informasi harus jelas dan dapat dipahami.<sup>33</sup>

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkannya. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan

---

<sup>31</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik...*, hal. 231

<sup>32</sup> Mardiasmo, MBA, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah...*, hal. 24

<sup>33</sup> Jailani, *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan Perspektif Al Qur'an...* hal. 68

pengguna pelayanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diakses, maka penyelenggaraan pelayanan tidak ada kaidah transparansi.<sup>34</sup>

Ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik yaitu:<sup>35</sup>

1. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian terhadap tingkat keterbukaan meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme prosedur pelayanan yang dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna, penyelenggara layanan harus menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

2. Transparansi menunjukkan pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholder* yang lain.

Maksud “dipahami” di sini bukan hanya dalam altiliteral semata tetapi makna dibalik semua prosedur dan peraturan. Mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna.

---

<sup>34</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, hal..., 234

<sup>35</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, hal...,234

3. Transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Sebaliknya, kalau pengorbanan yang diperlukan oleh pengguna untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan sangat besar maka transparansi pelayanan dinilai rendah. Dengan mengguna ketiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan dapat dilakukan secara lebih lengkap.<sup>36</sup>

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, ada 10 (sepuluh) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

**1.** Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

**2.** Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir.

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

---

<sup>36</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, hal...,238

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alir) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai berikut :

- a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3.** Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak

4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya/ di penuhiya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kaa mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.

6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK.

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja atau tempat kerja petugas.

Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan sebagai berikut :

- a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
- b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
- c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik, dan pandangan mata.
- d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
- e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

7. Lokasi pelayanan harus jelas.

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

8. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas.

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya

mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat "Motto Pelayanan", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

9. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat.

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home Page,

Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.<sup>37</sup>

Dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah kepada publik bersifat terbuka berupa persyaratan, biaya, waktu serta mekanisme prosedur pelayanan yang dipenuhi mudah, dapat diakses oleh semua pihak atau masyarakat yang membutuhkan, dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

#### **E. Kajian-kajian Sebelumnya**

Sebelum menyusun skripsi ini penulis mengadakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat buku-buku yang akan dijadikan referensi oleh penulis, setelah penulis melakukan kajian kepustakaan dan internet penulis akhirnya menemukan beberapa skripsi dan tesis yaitu sebagai berikut:

Skripsi yang berjudul “Implementasi *Good Governance* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Implementasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh) Intan Zahrani Tahun 2013 Banda Aceh. Hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *good governance* telah diterapkan dengan baik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Good governance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

---

<sup>37</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, hal. 209-216

publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Good governance* mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.<sup>38</sup>

Tesis yang berjudul “Akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah (Studi di Kabupaten Kebumen) Amin Rahmanurrasjid, S.H tahun 2008 Semarang. Hasil berdasarkan PP Nomor 3 Tahun 2007, terdapat 3 bentuk pertanggungjawaban yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban kepada DPRD dan Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kepada masyarakat. Impelementasi akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah menemui kendala karena tidak adanya evaluasi dari pemerintah atas penyampaian LPPD, penyampaian LKPJ tidak disertai dengan perhitungan APBD, pembahasan di DPRD yang cenderung bersifat politis dan sikap masyarakat yang apatis terdapat Informasi LPPD yang disampaikan<sup>39</sup>.

Skripsi yang berjudul “Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik” karya Wirda Widya Sani tahun 2011 yang menjelaskan tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian yang dilakukan di Kampung Sungai Liput ditemu kan bahwa dari berbagai indikator akuntabilitas dan transparansi, para pegawai

---

<sup>38</sup>Skripsi Intan Zahrani, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik...*, hal. 45

<sup>39</sup>Amin Rahmanurrasjid, S.H, *Akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah (Studi di Kabupaten Kebumen)*, Tesis, (Semarang, 2008) dipublikasikan.

Kampung Sungai Liput sudah berhasil menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dengan baik didalam proses pelayanan pengurusan KTP dan KK sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak sungkan lagi berurusan dengan Kampung serta para pegawai juga berusaha untuk meminimalkan hambatan-hambatan yang akan dihadapi dalam proses pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kampung Sungai Liput.<sup>40</sup>

Skripsi yang berjudul” Pengaruh *Good Governance* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik” Lumolos tahun 2006, menyebutkan bahwa rata-rata tingkat implementasi prinsip-prinsip *good governance* berada padaa kategori sedang atau menengah. Hal ini berarti penerapan semua *prinsip good governance* oleh dinas tata kota Manado belum optimal. Terdapat hubungan/pengaruh positif dan signifikan antara implementasi prinsip transparansi dengan kualitas pelayanan publik yang berarti bila implementasi prinsip transparansi ditingkatkan, maka kualitas pelayanan publik pun ikut meningkat<sup>41</sup>.

Skripsi yang berjudul “Transparansi Pelaporan Keuangan Bank Indonesia” Karya Nuraini Istiqamah tahun 2012 yang menjelaskan tentang keterbukaan dalam keuangan bank. Hasilnya Bank Indonesia cukup transparan dalam pengungkapan laporan keuangan walaupun ada beberapa hal yang memang belum sepenuhnya diungkapkan oleh Bank Indonesia<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup>Wirda Widya Sani, *Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik*, Skripsi, (Medan: 2011), dipublikasikan.

<sup>41</sup>Lumolos, Jhonny, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Junal Aspirasi*, Vol 16. No. 2. 1-18, hal. 20

<sup>42</sup>Nuraini Istiqamah, *Transparansi Pelaporan Keuangan Bank Indonesia*, Skripsi, (Depok 2012), dipublikasikan.

Skripsi yang berjudul “Penerapan *Good Governance* dari segi Transparansi Bidang Penyelenggaraan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Studi di Kabupaten Timor Tengah Selatan Karya Senly M. Wadu tahun 2012 dengan hasil sistem informasi dan informasi sudah jelas diberikan kepada masyarakat serta laporan pertanggungjawaban pun tepat pada waktunya<sup>43</sup>. Dari tulisan di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini berbeda dengan tulisan yang telah ada ditinjau dari segi judul maupun materi yang akan dibahas yaitu tentang transparansi Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat.

---

<sup>43</sup>Senly M Wadu, *Penerapan Good Governance dari segi Transparansi Bidang Penyelenggaraan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Studi di Kabupaten Timor Tengah Selatan*, Skripsi, (SalaTiga: 2012), dipublikasikan.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode adalah suatu cara, jalan, petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis, sehingga memiliki sifat yang praktis. Adapun metodologi penelitian yang disebut sebagai *science of methods* adalah ilmu yang membicarakan cara, jalan, atau petunjuk praktis dalam penelitian.<sup>1</sup>

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari suatu kasus tertentu atau fenomena sosial, budaya, keagamaan yang hasilnya tidak akan mewakili kebenaran populasi, akan tetapi ditransferkan pada situasi sosial, budaya, keagamaan lain yang memiliki kemiripan dengan situasi sosial, budaya, keagamaan yang sedang diteliti.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, peneliti berfokus Penerapan Transparansi Pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Jl. Tgk. Abu Lam U, no.7 Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, seataap dengan Balai Kota Banda Aceh yang posisinya terletak di Lantai I (satu).

---

<sup>1</sup>H. Kaelan, *Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner*, (Yogyakarta: Paradigma, 2010), hal. 7

<sup>2</sup>H. Kaelan, *Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner.....* hal. 61

Penelitian ini juga dilakukan di Lampineung (Kota Baru), Desa Lampaseh Kota, dan Gampong Jeulingke. Alasan peneliti terhadap pemilihan 3 (tiga) Desa tersebut, yang mana Kota Baru adalah tempat pernah peneliti duduki menjadi bagian anggota masyarakat di Kota Baru, Lampaseh Kota adalah Gampong yang pernah peneliti kunjungi sebelumnya, tempatnya sudah terjangkau dan Jeulingke adalah Gampong yang sering peneliti kunjungi hampir setiap hari, sebagai staf pengajar di TPQ Miftahul Jinan Gampong Jeulingke, sehingga memudahkan bagi peneliti untuk mendapatkan data dan informasi di lapangan.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun dalam mengumpulkan data dilapangan penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi adalah mengadakan pengamatan atau peninjauan langsung terhadap objek penelitian<sup>3</sup>. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>4</sup> Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melihat langsung aktivitas aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan transparansi pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran kepada masyarakat.

---

<sup>3</sup>M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* Jakarta : Kencana, 2009), hal 115.

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 145

2. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan.<sup>5</sup> Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Maksudnya adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>6</sup> Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar wawancara untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan yang diterapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini untuk memperoleh data dengan mewawancarai langsung, Kasubag Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kasubag Kepegawaian, Kabid Kependudukan, Kepala Seksi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, dan tokoh masyarakat berasal dari Kota Banda Aceh yang diambil dari Gampong Lampineung (Kota Baru), Lampaseh Kota dan Gampong Jeulingke.
3. Dokumentasi ialah barang-barang tertulis, mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar,

---

<sup>5</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2006), hal. 186

<sup>6</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Prenada Media, 2011), hal 139

majalah, brosur, logo, dan sebagainya.<sup>7</sup> Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>8</sup> Dokumentasi teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari para kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai gambaran umum lokasi penelitian, baik data yang berhubungan dengan profil berdirinya, struktur organisasinya, dan cara kerjanya serta data-data lain yang dianggap perlu sebagai pelengkap dalam penelitian seperti: brosur, logo, spanduk, billboard dan lain sebagainya.

#### **D. Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Kegiatan analisis data ini sering kali digunakan alat bantu seperti penghitungan dengan tes statistik. Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian dan kekritisian dari peneliti.<sup>9</sup>

Analisis data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penelitian. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu analisa yang ditujukan untuk memaparkan objek tertentu. Tahapan-tahapan dalam menganalisis data ini adalah mencatat data apa yang

---

<sup>7</sup>Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Asri Mahasatya, 2006), hal. 231

<sup>8</sup>Sugiono Suharsimi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 82

<sup>9</sup>Bagong Suyanto Sutinah, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.

dapat di lapangan (observasi), mengumpulkan data-data hasil wawancara dari beberapa objek dan mengumpulkan data pendukung. Setelah data dikumpulkan, kemudian dipilah-pilah untuk dianalisis pada tahap selanjutnya. Setelah dianalisis kemudian diambil satu kesimpulan yang kemudian dilaporkan dalam bentuk laporan penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil penelitian yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang diperoleh dilapangan. Agar lebih jelas penulis akan memaparkan hasil penelitiannya sebagai berikut:

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh**

###### **a. Kedudukan**

Sebagaimana diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan Dinas yang melaksanakan urusan umum pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh awalnya merupakan kantor Catatan Sipil yang dikepalai oleh pejabat eselon III akan tetapi pada Tahun 2001 digabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan, kemudian sesuai dengan PP No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, pada Tahun 2008 Dinas Tenaga Kerja bergabung dengan Dinas Sosial demikian juga halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Qanun Kota Banda Aceh No. 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sampai dengan sekarang yang di pimpin oleh

seorang pejabat eselon II yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sejalan dengan kebijakan umum Pemerintah Kota Banda Aceh yang termuat dalam rencana penerapan dan pencapaian SPM yang dituangkan dalam RPJMD Tahun 2007-2017 khususnya misi ke II yang memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dengan peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur dalam pelayanan publik dan merupakan sasaran terwujudnya aparatur pemerintahan yang amanah profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sehingga hasilnya dapat tercapai seperti yang kita inginkan.<sup>1</sup>

#### **b. Tugas Pokok dan Fungsi**

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yaitu melayani 2 jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Kependudukan
  - 1) Kartu Keluarga (KK)
  - 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - 3) Surat Keterangan Pindah Datang
2. Pelayanan Pencatatan Sipil

---

<sup>1</sup>Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil Pada Tanggal 5 Juli 2014.

- 1) Akte Kelahiran
- 2) Akte Perkawinan
- 3) Akte Perceraian
- 4) Akte Kematian
- 5) Akte Pengakuan Anak
- 6) Akte Pengesahan Anak
- 7) Akte Pengangkatan Anak
- 8) Pembatalan Perkawinan
- 9) Pembatalan Perceraian
- 10) Perubahan Nama
- 11) Perubahan Status Kewarganegaraan
- 12) Pencatatan Peristiwa penting lainnya.<sup>2</sup>

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan urusan ketatausahaan Dinas
- b) Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang
- c) Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d) Penyelenggaraan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk perizinan dan Pelayanan Umum.
- e) Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f) Pelayanan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

---

<sup>2</sup>Hasil Wawancara dengan Sarfina, Kasubag Kepegawaian, pada Tanggal 5 Juli 2014

- g) Pengelolaan data Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berskala kota.
- h) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- i) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan:<sup>3</sup>

- a. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Menyusun petunjuk teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Membina dan melakukan sosialisasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Melimpahkan sebagian tugas kepada Kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas tugas pembantuan
- e. Menerbitkan dokumen atau akta di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **c. Struktur Organisasi**

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di bebarapa bidang sebagai mana di atur dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Agar semua fungsi dan tugas itu berjalan

---

<sup>3</sup>Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil Pada Tanggal 5 Juli 2014.

dengan baik, maka perlu adanya organisasi yang menjalankannya. Berikut adalah merupakan struktur organisasi Struktur Dinas terdiri dari:<sup>4</sup>

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris terdiri dari :
  - a. Sub bagian umum
  - b. Sub bagian kepegawaian
  - c. Sub bagian keuangan
3. Bidang Kependudukan terdiri dari :
  - a. Seksi Identitas Penduduk
  - b. Seksi mutasi Penduduk dan penduduk rentan
  - c. Seksi Pendataan dan pelaporan Warga Negara Asing
4. Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :
  - a. Seksi pencatatan kelahiran dan kematian
  - b. Seksi pencatatan non kelahiran dan kewarganegaraan
5. Bidang Pengelolaan Data dan Dokumentasi Kependudukan, terdiri dari:
  - a. Seksi Pengelolaan Data dan Teknologi Informasi
  - b. Seksi Analisis Data Informasi dan Dokumentasi Kependudukan.

---

<sup>4</sup>Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil pada Tanggal 5 Juli 2014.

#### **d. Visi dan Misi.**

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Banda Aceh memiliki cara pandang ke depan yang lebih baik dari kondisi yang ada, cara Pandang yang ingin di wujudkan tersebut dituangkan dalam visi Dinas.

Selaras dengan Visi Nasional "*Tertib Administrasi Kependudukan*" dan Misi Pembangunan Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017 dua yaitu Memperkuat Tata Kelola Pemerintahan yang baik maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Menetapkan Visi dan Misi Tahun 2012 – 2017 sebagai berikut :

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah "*Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat dan Dinamis*".<sup>5</sup>

Dengan telah ditetapkan visi tersebut diatas Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam melaksanakan kegiatan Administrasi dan Pencatatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku dan tidak melewati tahapan yang sudah ditentukan dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku.

Kemudian di dalam melaksanakan kegiatan pencatatan Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil data yang ada dan diberikan harus benar serta berlaku sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan dinamis

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Fadliani, Kasubag Umum, pada Tanggal 5 Juli 2014

dimaksudkan bahwa data yang ada itu harus mengikuti perkembangan waktu terakhir sehingga perubahannya kelihatan setiap waktu.

Dengan misi tersebut diatas diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mengupayakan dengan segala kemampuan yang ada untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan Motto :

**”Melayani dengan Mudah, cepat dan Transparan”**

Guna mewujudkan visi tersebut ditetapkan misi yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

”Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”<sup>6</sup>

Untuk mewujudkan Misi ini ada beberapa faktor pendukung yang perlu dilakukan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas aparatur dan pelayanan aparatur terhadap tuntutan masyarakat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aparatur yang terlibat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan aparatur yang mampu dan konsisten dalam penanganan Dokumen Kependudukan karena dengan kualitas aparatur yang baik, maka kegiatan pelayanan akan berjalan dengan lancar.
2. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi atau SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Program Sistem Informasi

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Fadliani, Kasubag Umum, pada Tanggal 5 Juli 2014

Administrasi Kependudukan merupakan program Pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan penanganan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia secara bersamaan dan dimanfaatkan oleh seluruh Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, walaupun belum seluruhnya memanfaatkan teknologi tersebut karena satu dan lain hal.

3. Meningkatkan penyebaran informasi, kepedulian, dan peran serta masyarakat dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena Masyarakat belum semuanya mengetahui tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena itu perlu diadakan penyebaran informasi tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kesempatan, agar pengetahuan dan wawasan masyarakat meningkat dan menindaklanjutinya. Dan selanjutnya warga masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kepedulian dan peran sertanya dalam penanganan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena tanpa kepedulian dan peran serta masyarakat tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu harus diupayakan bagaimana agar masyarakat mau peduli dan berperan serta dalam penanganan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Meningkatkan kerjasama dengan pihak yang berwenang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan program yang harus ditangani oleh berbagai pihak. Sebab itu perlu adanya kerja sama dengan

pihak yang berwenang dan terkait dengan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>7</sup>

## **2. Sumber Daya .**

Untuk mendukung pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan syarat mutlak dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas.<sup>8</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya didukung oleh Sumber daya Manusia yang handal sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

---

<sup>7</sup> Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil pada Tanggal 5 Juli 2014

<sup>8</sup> Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil pada Tanggal 5 Juli 2014

**Tabel 1**  
**Jumlah pegawai berdasarkan Pangkat dan Golongan**  
**Tahun 2014**

<b>No</b>	<b>Golongan</b>	<b>Lk</b>	<b>Pr</b>	<b>Jumlah</b>
1	IV/c	1	-	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/a	1	2	3
4	III/d	4	4	8
5	III/c	-	1	1
6	III/b	2	-	2
7	III/a	-	3	3
8	II/d	-	-	-
9	II/c	2	2	4
10	II/b	9	4	13
11	II/a	-	-	-
12	Kontrak	5	-	5
	Honorar	-	-	-
Jumlah Keseluruhan		24	16	41

**2. Nama Pegawai dan Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.**

Nama-nama Pegawai dan Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:<sup>9</sup>

**Tabel 11**

**Nama Pegawai dan Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.**

No	NAMA	N I P	GOL	JABATAN
<b>I.</b>	<b>BIDANG SEKRETARIAT</b>			
1	Drs. SYAHRULLAH	19590926 198203 1 005	IV/c	Kepala Dinas
2	MERI KASIHANI, S. Sos	19700703 199011 2 001	IV/a	Sekretaris
3	SARFINA, SE	19680608 199803 2 001	III/d	Kasubbag Kepegawaian
4	FADLIANI, SE	19761120 199703 2 003	III/d	Kasubbag Umum
5	NURMALAWATI, SE	19730712 200212 2 004	III/c	Kasubbag Keuangan
6	AFFANNI, S.Sos	19680210 198902 1 001	III/b	Caraka

<sup>9</sup>Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil Pada Tanggal 5 Juli 2014.

7	OZIANA RAFNI	19851024 201001 2 002	II/a	Pengelola Barang
8	SUMARNI	19720418 200701 2 003	II/b	Penyimpan Barang
9	ANDI NIRWAN	TENAGA KONTRAK		Operator Komputer
10	JULITAWATI, SE	19780731 200604 2 004	III/a	Bendahara Pengeluaran
11	SRIE MULYANI, S.Sos	19800417 200604 2 008	III/a	Pengadministrasi Keuangan
12	HALIMAH	19751126 200504 2 001	II/c	Pengadministrasi Keuangan
<b>II. BIDANG KEPENDUDUKAN</b>				
1	ZULFIKAR, BA	19610814 198603 1 007	IV/a	Kabid. Kependudukan
2	ABDUL MUTHALIB, S. Sos	19661002 199103 1 007	III/d	Kasi. Pendataan & Pelaporan WNA
3	MAIRIZA, S.STP, M.Si	19830520 200112 1 005	III/d	Kasi Mutasi Penduduk & Pddk Rentan
4	JAUHARI, S.Sos	19690703 199303 1 004	III/d	Kasi. Identitas Penduduk
5	ARMIADI	19690912 200604 1 004	II/c	Pemroses KTP/KK
6	DEWI FRANSISCA	19810127 200604 2 017	II/c	Pemroses KTP/KK
7	ABDUL HADI	19671223 200701 1 004	II/b	Pendistribusian Dok. KTP/KK dan Surat Keterangan Pindah

8	JUNAIDI	19770614 201001 1 002	II/b	Pemroses KTP/KK
9	SAIFUL	TENAGA KONTRAK		Pemroses KTP/KK
10	FAISAL	TENAGA KONTRAK		Pemroses KTP/KK
11	DAVID MULIADI	TENAGA KONTRAK		Pendaftaran KTP/KK
<b>III. BIDANG PENCATATAN SIPIL</b>				
1	Drs. USWANSYAH	19601110 198003 1 002	IV/b	Kabid. Pencatatan Sipil
2	Dra. NURUL KAMARIAH	19651231 199003 2 017	III/d	Kasi. Kelahiran & Kematian
3	T.M SYUKRI, S.Sos, MAP	19720309 199203 1 002	III/d	Kasi. Non Kelahiran & Kewarganegaraan
1	2	3	4	5
4	MAHDI NUR	19660524 200604 1 001	II/c	Pencatatan Register Akta
5	RUSLAN	19810601 200701 1 002	II/b	Pemroses Akta Pencatatan Sipil
6	EKA JUNITA, AR	19800613 200801 2 005	II/b	Pemroses Akta Pencatatan Sipil
7	ALI IMRANSYAH SIREGAR	19810722 200801 1 001	II/b	Pemroses Akta Pencatatan Sipil
8	IRMA SAFITRI	19811012 200903 2 001	II/b	Pemroses Akta Pencatatan Sipil
9	SAHRUL	19590505 198201 1 011	II/b	Pendaftaran Pencatatan Sipil

10	IKA WINANDAR ROUSDA	19771027 201001 1 001	II/b	Pemroses Akta Pencatatan Sipil
<b>IV. BIDANG PENGELOLAAN DATA</b>				
1	WAHYUNI, S.Pt, M.Si	19700929 199603 2 002	IV/a	Kabid. Pengelolaan Data & Dok. Kpddk
2	SURYANI, S.Sos	19760422 199603 2 001	III/c	Kasi Analisis Data, Informasi & DK
3	SURYA AHADI, SE	19730107 199803 1 005	III/b	Kasi. Pengolahan Data & TI
4	SAMSUAR	19750710 200701 1 001	II/b	Penganalisis Data Informasi dan Dokumen Kependudukan
5	IWAN SURYA	19780215 200701 1 005	II/b	Tenaga IT Jaringan

### 1. Rincian Tugas Kepala Bidang Kependudukan

- 1) Membuat Rencana kerja berdasarkan Peraturan Perundangan-undangan untuk pedoman pelaksanaan kegiatan,
- 2) Membagi tugas bawahan sesuai bidang masing-masing agar memahami tugasnya.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar.
- 4) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan terjadi.
- 5) Membina dan memotivasi bawahan dalam upaya peningkatan produktivitas kerja dan pengembangan karir.

- 6) Merumuskan kebijakan dan petunjuk teknis di bidang kependudukan
- 7) Melaksanakan pelayanan di bidang kependudukan dan melaksanakan pengawasan, pengendalian di bidang kependudukan.
- 8) Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga instansi lain di bidang kependudukan.
- 9) Melakukan monitoring dan evaluasi setiap pelaksanaan kegiatan yang berhubungan di bidang tugasnya.
- 10) membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan penyusunan program selanjutnya, dan melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai dengan intruksi atasan.

## **2. Rincian Tugas Kepala Bidang Pencatatan Sipil**

- 1) Menyusun rencana program bidang Pencatatan Sipil berdasarkan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan kerja.
- 2) Mendistribusikan tugas kepada bawahan dilingkungan bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- 3) Memberi petunjuk kerja kepada bawahan dilingkungan bidang Pencatatan Sipil agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.
- 4) Menyedia pelaksanaan kegiatan bawahan dilingkungan bidang Pencatatan Sipil agar pelaksanaannya sesuai dengan rencana.
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan bawahan dilingkungan bidang Pencatatan Sipil agar saling mendukung dalam pelaksanaan tugas.

- 6) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang Pencatatan Sipil agar tidak terjadi penyimpangan dan program kerja dapat berjalan sesuai dengan rencana.
- 7) Mengkoordinirkan pelaksanaan pencatatan peristiwa penting meliputi kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan status, kewarganegaraan, agar proses pengeluaran akta/dokumen dapat dilakukan secara cepat, tepat dan benar.
- 8) Mengevaluasi kegiatan bidang Pencatatan Sipil berdasarkan laporan bawahan untuk mengetahui perkembangan dan permasalahannya
- 9) Melaporkan kegiatan bidang Pencatatan Sipil kepada pimpinan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### **3. Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.**

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis adalah transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah pelayanan bidang kependudukan (Kartu Keluarga) dan bidang Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran). Untuk menuju Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam

menjalankan tugasnya menerapkan prinsip *good governance* salah satunya transparansi pelayanan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Zulfikar Rajab bahwa Dinas melayani masyarakat secara terbuka dengan mempublikasikan informasi, mengenai persyaratan, prosedur biaya dan waktu penyelesaian dalam pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Setiap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran harus melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas, apabila tidak melengkapi persyaratan maka Dinas akan menolaknya.

Nurul Kamariah juga menjelaskan, Dinas melayani masyarakat dengan mempublikasikan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang harus diingat oleh masyarakat bahwa apabila salah satu perlengkapan tidak melengkapi maka Dinas akan menolaknya. Pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, sebagai berikut:<sup>10</sup>

**a. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

**1) Persyaratan Pelayanan Kartu Keluarga.<sup>11</sup>**

Dalam pengurusan Kartu Keluarga harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut:

- a) Mengisi Formulir F-1.01 dengan huruf cetak dan di isi oleh Kepala keluarga yang bersangkutan.

---

<sup>10</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014.

<sup>11</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

- b) Surat izin dari Kelapa Desa/Lurah.
- c) Foto kopi buku nikah.
- d) Surat Keterangan Pindah (SKP) (bagi pendatang).
- e) KK Asli (Jika pendatang dari luar Kota Banda Aceh tidak dilampirkan).<sup>12</sup>

## 2) Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga.<sup>13</sup>

### **Pemohon:**

- a) Mengisi surat keterangan Kartu Keluarga kepada petugas registrasi di kantor desa/kelurahan.
- b) Formulir surat keterangan ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah.
- c) Melampirkan berkas persyaratan permohonan Kartu Keluarga.
- d) Menanda tangani lembaran Register Kartu Keluarga.
- e) Mengambil nomor antrian pada Costumer Service
- f) Menunggu antrian panggilan pada tempat yang telah disediakan.
- g) Mendatangi petugas Operator untuk pembuatan Kartu Keluarga dengan menyerahkan berkas yang sudah lengkap persyaratannya.

### **Operator:**

- a) Memeriksa kelengkapan berkas Data Pemohon.
- b) Mengentry Data kedalam aplikasi.
- c) Mencetak Kartu Keluarga.

---

<sup>12</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>13</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

- d) Menyerahkan Kartu Keluarga serta berkas pendukung lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.

**Kepala Seksi Kartu Keluarga:**

- a) Melakukan pemeriksaan berkas Kartu Keluarga.
- b) Melakukan pamarafan dokumen Kartu Keluarga yang telah di cetak.
- c) Menyerahkan Kartu Keluarga yang telah di paraf kepada Kepala Bidang Kartu Keluarga

**Kepala Bidang Kartu Keluarga:**

- a) Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Kartu Keluarga yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
- b) Melakukan pamarafan dokumen Kartu Keluarga yang telah di cetak.
- c) Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Kartu Keluarga kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangani.

**Kepala Dinas:**

- a) Menandatangani dokumen Kartu Keluarga.

**Jabatan Fungsona Umum:**

- a) Pengarsipan oleh petugas Kependudukan.

**Pemohon:**

- a) Pemohon mengambil dokumen Kartu Keluarga di Counter pengambilan.

### **3) Waktu Penyelesaian Kartu Keluarga**

Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Sebagaimana dijelaskan oleh Zulfikar Rajab Kartu Keluarga selesai diproses selama sehari dalam dua empat (24 ) jam. Masyarakat mengambil Kartu Keluarga yang sudah jadi pada waktu yang telah dijanjikan oleh dDinas.<sup>14</sup>

### **4) Biaya Pelayanan**

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik yaitu harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, agar masyarakat mengetahuinya. Pelayanan terhadap biaya kepengurusan adanya keterbukaan, Dinas harus memberi informasi yang jelas kepada masyarakat baik melalui lisan maupun tulisan, supaya adanya kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan.. Zulfikar Rajab menjelaskan, dalam semua kepengurusan yang berkenaan dengan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya (gratis).<sup>15</sup> Dinas sudah memberitahukan kepada Kepala Desa terhadap penggratisan dalam pengurusan Kartu keluarga, setiap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dikenakan biaya.

---

<sup>14</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>15</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

## **B. Pelayanan Akta Kelahiran.**

### **1) Persyaratan Pelayanan Akta Kelahiran**

Dalam pengurusan Akta Kelahiran harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir F-2. 01
- b) Asli Surat Kelahiran dari Dokter /Bidan /Penolong Kelahiran.
- c) Asli Surat pengantar dari Keuchik.
- d) Foto Kopi Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua.
- e) Foto Kopi KTP ke dua orang tua dan Kartu Keluarga orang tua.
- f) Foto Kopi KTP 2 (dua) orang saksi.
- g) Foto Kopi KTP dari Kartu Keluarga yang bersangkutan apabila sudah wajib KTP.<sup>16</sup>

### **2) Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran**

#### **Pemohon:**

- a) Mengisi surat keterangan kelahiran formulir F2.01.
- b) Formulir surat keterangan ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah.
- c) Melampirkan berkas persyaratan permohonan kelahiran.
- d) Menandatangani lembaran Register Akta Kelahiran.
- e) Mengambil nomor antrian pada tempat yang telah di Costumer Service.
- f) Menunggu antrian panggilan pada tempat yang telah disediakan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

**Operator:**

- a) Memeriksa kelengkapan berkas data pemohon.
- b) Mengentri data dalam aplikasi
- c) Mencetak Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran.
- d) Menyerahkan Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran serta berkas pendukung lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.

**Jabatan Fungsional Umum:**

- a) Penulisan buku register Akta Kelahiran

**Kepala Seksi Kelahiran:**

- a) Melakukan pemeriksaan berkas Akta kelahiran serta buku register yang telah di cetak.
- b) Memaraf dokumen Akta Kelahiran dan buku register.
- c) Menyerahkan dokumen Akta Kelahiran dan buku register yang telah di paraf kepada Kepala Bidang Akta Kelahiran.

**Kepala Bidang Kelahiran:**

- a) Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Akta Kelahira dan buku register yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
- b) Memaraf dokumen Akta Kelahiran dan buku register.

---

<sup>17</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

- c) Meneliti hasil Penerbitan dokumen Akta Kelahiran dan buku register sesuai dengan berkas yang terlampir.
- d) Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Akta Kelahiran dan buku register kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangani.

**Kepala Dinas:**

- a) Menandatangani dokumen Akta Kelahiran.

**Jabatan Fungsional:**

- a) Pengarsipan oleh staf Kependudukan.

**Pemohon:**

- a) Pemohon mengambil dokumen Akta Kelahiran di Counter pengambilan.

**3) Waktu Penyelesaian Akta Kelahiran/Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Sebagaimana dijelaskan oleh Nurul Kamariah, Akta Kelahiran selesai di proses selama sehari dalam waktu dua puluh empat (24) jam.<sup>18</sup> Sedangkan Zulfikar Rajab mengatakan, Akta Kelahiran selesai

---

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

di proses selama dua hari, apabila tidak ada kendala paling cepat dalam sehari, dua puluh empat (24) jam.<sup>19</sup>

#### **4) Biaya Pelayanan**

Dalam biaya kepengurusan adanya sifat keterbukaan, kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan. Dinas harus memberi informasi yang jelas kepada masyarakat baik melalui lisan maupun tulisan. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai biaya dalam tata cara pelayanan sangat penting diketahui oleh masyarakat, supaya masyarakat sangat mudah dalam pengurusan. Nurul Kamariah, menjelaskan setiap masyarakat dalam kepengurusan Akta Kelahiran, tidak dikenakan biaya (gratis).<sup>20</sup>

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, mereka harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Zulfikar Rajab menjelaskan, mengenai persyaratan pengurusan Dinas sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu keluarga, persyaratannya juga terlampir pada formulir, spanduk yang dipajangkan diruangan Dinas yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat, menyediakan brosur di atas meja operator dan ketersediaan informasi yang sudah dapat diakses secara langsung melalui website resmi [disdukcapil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id). Website ini menyediakan semua

---

<sup>19</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>20</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

persyaratan-persyaratan dan formulir Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat boleh pengambilan nomor antrian lewat online website resmi [disdukcapil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id).<sup>21</sup>

Sebagaimana Nurul Kamariah menambahkan, persyaratan mengenai Akta Kelahiran terlampir pada formulir. Apabila masyarakat tidak mengerti dapat bertanya langsung ke Petugas Dinas, baik mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian maupun dari segi biaya. Selain itu masyarakat bisa mendatangi Kantor Kepala Desa untuk mendapat informasi mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.<sup>22</sup>

Lebih lanjut, Zulfikar Rajab menjelaskan bahwasanya Dinas telah memberitahukan kepada Kepala Desa tentang sistem atau cara dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran serta menyediakan formulir Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, untuk dibagikan kepada masyarakat pada saat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.<sup>23</sup>

Lebih lanjut, ada beberapa cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melayani masyarakat Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Sebagaimana dijelaskan oleh Zulfikar Rajab, transparansi pelayanan itu keterbukaan dan kejelasan Dinas dalam melayani masyarakat sebagai berikut:<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>22</sup> Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 Juli 2014

<sup>23</sup> Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan Pada Tanggal 8 Juli 2014

<sup>24</sup> Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014

### 1) Berkomunikasi dengan masyarakat

Setiap masyarakat yang mendatangi Dinas, para petugas menyambut masyarakat dengan sikap yang ramah dan sopan, menjawab pertanyaan dari masyarakat, menjelaskan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian, pada saat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, dan menunjukkan tempat pengambil nomor Antrian, mengarahkan tempat duduk menunggu antrian, dan mengarahkan tempat penyerahan berkas ke operator. Dan untuk membuat masyarakat yang aman dan nyaman Dinas sudah menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruangan Dinas yang adem, bersih dan luas serta kursi sebagai tempat menunggu antrian sudah memadai membuat masyarakat aman selama menunggu nomor panggilan antrian sehingga tidak terjadi keluhan dari masyarakat.

### 2) Mempublikasikan informasi

Dinas memberitahukan kepada Kepala Desa di setiap kecamatan, tentang sistem atau cara dalam pengurusan Kartu Keluarga maupun Akta kelahiran, Mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.<sup>25</sup> Selain itu juga mempublikasikan informasi melalui prosur, spanduk dan website. Dan juga memajang informasi mengenai persyaratan Kartu Keluarga dan Akta kelahiran diruangan Dinas yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Semua

---

<sup>25</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

itu dilakukan agar tidak terjadi kesalahan jika masyarakat melakukan kepengurusan.<sup>26</sup>

Jadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dalam melayani masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Menyambut masyarakat dengan ramah dan sopan, menunjukkan tempat pengambilan nomor antrian, tempat duduk menunggu nomor panggilan dari operator dan tersedia televisi di dinding yang menampilkan nomor antrian panggilan dari operator pada saat penyerahan berkas pengurusan serta membantu dan menjelaskan bagi masyarakat yang kurang mengerti dalam pengisian formulir. Prinsip transparansi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, masih dalam proses ketahap yang lebih optimal, Dinas sudah berusaha dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat sebagaimana informasi mengenai persyaratan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang di pajang di ruangan Dinas, sehingga masyarakat bisa melihat langsung dengan jelas. Dinas dalam hal ini akan terus berupaya lebih transparans dalam mempublikasikan informasi dalam setiap pengurusan, mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan prosedur layanan, supaya masyarakat tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan.

---

<sup>26</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada tanggal 8 juli 2014

#### **4. Peluang dan kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam Melayani Masyarakat.**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan Dinas yang melaksanakan urusan umum pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat strategis, tempatnya dapat dijangkau oleh masyarakat. Ruangan Dinas luas, adem dan bersih. Fasilitas yang tersedia diruangan Dinas sudah memadai. Misalnya Kursi sebagai tempat menunggu panggilan antrian sudah lumayan banyak, tersedia tempat pengambilan nomor antrian, tersedia televisi di dinding Dinas, yang menampilkan setiap nomor antrian masyarakat yang di panggil secara bergiliran oleh operator. Petugas Dinas melayani masyarakat dengan baik dan ramah, sehingga membuat masyarakat merasa aman dan nyaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sudah berusaha melakukan yang terbaik kepada masyarakat dengan membuktikan adanya penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik. Adanya kejelasan dan kepastian dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat, baik melalui lisan maupun tulisan.

Peluang yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya melakukan sosialisasi setiap pertemuan dengan Staf Kepegawaian Kepala Desa yang melibatkan masyarakat, yaitu sosialisasi Pencatatan Sipil yang berhubungan dengan Akta Pencatatan Sipil dan sosialisasi UU. 24 Tahun 2014,

Perubahan UU. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>27</sup> Ikut serta masyarakat dalam sosialisasi yang dilakukan Dinas, supaya masyarakat mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tugas dan fungsi, visi dan misi Dinas, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepengurusan baik dalam bidang Kependudukan maupun Pencatatan Sipil, pentingnya Kartu Keluarga dan kegunaan Akta Keluarga bagi setiap orang. Adanya kontak komunikasi antar Dinas dengan Kepala Desa. Dinas memberitahukan kepada Kepala Desa untuk melayani masyarakat yang mendatangi Kantor Kepala Desa, dalam pengurusan yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan maupun Pencatatan Sipil. Dinas memanfaatkan media cetak, seperti brosur dan spanduk. Dan media elektronik, melalui website Dinas ([disdukcapil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id)) dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat, supaya menjamin kemudahan akses di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya langsung ke Dinas mengenai pengurusan dan hal-hal lain yang kurang dipahami.<sup>28</sup>

Setiap instansi pemerintah tidak selalu mulus dalam melayani masyarakat, tentunya akan ada hambatan-hambatan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Ada beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan urusan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain, dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Nurul Kamariah menjelaskan,

---

<sup>27</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>28</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014

kendalanya yaitu pada masyarakat, dalam kelengkapan persyaratan administrasi dari pemohon sering tidak lengkap, masih terjadi kesalahan dalam penulisan data permohonan, biasanya yang sering terjadi kesalahan dalam penulisan Nama, Tanggal lahir, Tahun lahir dan lain-lain. Akibatnya menyulitkan pemrosesan lebih lanjut, setiap ada data permohonan yang salah, kami langsung menghubungi pemohon untuk segera memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada dalam perlengkapan pada hari tersebut, karena data yang sudah masuk kedalam tidak bisa dibawa pulang kembali.

Lebih lanjut, Nurul Kamariah menjelaskan masyarakat kurangnya teliti terhadap persyaratan mengenai kepengurusan baik kepengurusan Kartu Keluarga ataupun Akta Kelahiran dll, adanya kesalahan-kesalahan dalam penulisan yang terdapat dalam persyaratan.

Dari hasil observasi penulis, kendala terdapat dari segi informasi yang tidak di ketahui oleh kemasyarakat yaitu:

1. Informasi tidak tersampaikan kemasyarakat, khususnya masyarakat kecil, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Timbulnya rasa tidak ingin tahu dari kalangan masyarakat mengenai informasi yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Kebanyakan dari kalangan masyarakat mengetahui tempat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tersebut. Tapi tidak sedikitnya masyarakat tidak mengetahui nama tempat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Menurut Zulfikar Rajab, kendalanya masyarakat juga kurang teliti dalam melengkapi persyaratan, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, sering terdapat kesalahan dalam persyaratan, mengenai pengisian biodata di data permohonan tidak sesuai dengan KTP. Di saat menghubungi kembali pemohon tidak mudah langsung terhubung, kadang menunggu waktu lama baru bisa terhubung, Kendala seperti ini mengakibatkan menyulitkan pemrosesan lebih lanjut, yang mana berfokus kepada data yang salah. dengan memanggil kembali pemohon untuk memperbaiki penulisan yang salah pada persyaratan.

Lebih lanjut, Zulfikar Rajab, menjelaskan kendala lain juga terdapat pada Polri dan Polisi, yang posisi mereka sering berpindah-pindah tempat, disaat mendesak membutuhkan pelayanan yang cepat, dalam pengurusannya harus selesai pada hari tersebut.<sup>29</sup>

Zulfikar Rajab, menjelaskan kendala lain juga yang terdapat pada anak yang lahir diluar nikah, yang tidak melengkapi persyaratan, karena orang tuanya tidak memiliki buku nikah., maka Dinas dengan terpaksa akta kelahiran dikeluarkan dengan mencantumkan atas nama ibunya saja.<sup>30</sup> Lebih lanjut, Nurul Kamariah menjelaskan, kendala yang lain yang mana kami saat ini belum adanya ruangan/gedung khusus untuk penyimpanan arsip.<sup>31</sup>

Untuk mengetahui tanggapan tokoh masyarakat saat ini terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada

---

<sup>29</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 juli 2014

<sup>30</sup>Hasil Wawancara dengan Zulfikar Rajab, Kabid Kependudukan, pada Tanggal 8 Juli 2014.

<sup>31</sup>Hasil Wawancara dengan Nurul Kamariah Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran, pada Tanggal 8 juli 2014

masyarakat, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa tokoh masyarakat, dan Kepala Desa yaitu sebagai pihak penerima amanah dalam melayani masyarakat yang berhubungan dengan semua kepengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hasil wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Joko. S, menurut pandangannya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bagus dalam melayani masyarakat, mengarahkan masyarakat yang kurang mengerti, sekarang sudah mudah dan cepat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tidak ada lagi antrian yang panjang yang menunggu waktu yang lama, fasilitas yang tersedia sudah memadai seperti kursi yang tersedia sudah lumayan sehingga masyarakat nyaman pada saat menunggu nomor panggilan (antrian).<sup>32</sup>

Hasil wawancara dengan Halik Saing, menurut pandangannya terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil `sudah bagus dalam melayani masyarakat, sekarang sudah cepat dan mudah dalam semua kepengurusan.<sup>33</sup>

Halik Saing menjelaskan, setiap masyarakat yang berkenaan dengan kepengurusan, yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terlebih dahulu mendatangi Kantor Kepala untuk mengetahui mengenai informasi yang berkenaan bidang kependudukan misal dalam pengurusan Kartu Keluarga dan bidang pencatatan Sipil yaitu Akta Kelahiran. Maka informasi

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Joko. S, Kepala Desa Gampong Lampaseh Kota, pada Tanggal 19 Agustus 2014

<sup>33</sup> Wawancara dengan Halik Saing Kepala Desa Gampong Kota Baru (Lampineung) tanggal 24 Juli 2014

mengenai persyaratan, biaya dijelaskan oleh Staf Kepegawaian di Kantor Kepala Desa, memberikan formulir dan menjelaskan cara pengisiannya. Supaya masyarakat mudah dan jelas dalam pengurusan, dan apabila sudah melengkapi persyaratan langsung dibawa ke Dinas.<sup>34</sup>

Joko. S juga menjelaskan, setiap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, terlebih dahulu mendatangi Kantor Kepala Desa, untuk memudahkan kepengurusan. Mengenai persyaratan, dijelaskan oleh Staf Kepegawaian di Kantor Kepala Desa dan memberikan formulir dan menjelaskan bagaimana cara pengisiannya. Apabila sudah melengkapi semua persyaratan maka langsung dibawa ke Disduk Capil.<sup>35</sup>

Lebih lanjut Halik Saing juga menjelaskan, dari segi waktu penyelesaian sekarang sudah cepat, pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, apabila tidak ada kendala pada hari tersebut dalam 3 (tiga) jam selesai diproses. Halik Saing menjelaskan, dari segi biaya kepengurusan tidak dipungut biaya (gratis), sebagaimana yang diberitahukan oleh Dinas kepada setiap Kantor Kepala Desa.<sup>36</sup>

Menurut Joko. S, Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga diproses selama dua hari baru selesai, apabila ada kendala dari Dinas itu sendiri paling lama tiga hari, biasanya kendalanya, tidak ada Kepala Dinas di tempat. Joko. S juga menjelaskan mengenai biaya kepengurusan tidak dikenakan biaya. Walaupun

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Halik Saing Kepala Desa Gampong Kota Baru (Lampineung) tanggal 24 Juli 2014

<sup>35</sup>Wawancara dengan Joko. S, Kepala Desa Lampaseh Kota, pada Tanggal 19 Agustus 2014

<sup>36</sup>Wawancara dengan Halik Saing Kepala Desa Gampong Kota Baru (Lampineung) tanggal 24 Juli 2014

ada itu tergantung dari keikhlasan masyarakat yang memberikan, tidak ada batas yang ditetapkan. Hal itu timbul dari masyarakat sendiri untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, agar pengurusannya selesai pada hari tersebut supaya tidak menunggu besok hari.<sup>37</sup>

Hal ini dielaskan oleh Zulkifli. R, pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas sudah bagus, mulai disambut dengan sikap yang ramah dan sopan, menunjukkan tempat pengambilan nomor antrian dan sampai ketempat penyerahan berkas. Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya (gratis).<sup>38</sup>

Sebagaimana juga dijelaskan oleh Ferawati, pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas sudah lumayan bagus, disaat persyaratan tidak lengkap mereka tidak marah, menolak dengan secara baik dan menjelaskan dengan baik apabila salah satu persyarat tidak lengkap maka akan ditolak. Ferawati juga mengatakan, mengenai persyaratan Kartu Keluarga selain tertulis di formulir, juga tersedia di spanduk yang tertera di ruangan Dinas. Mengenai biaya pengurusan tidak dipungut biaya pada saat pengurusan. Supaya lebih bagus lagi pelayanan, Dinas harus meningkat lagi dalam mempublikasikan informasi dengan memperbanyak memajang spanduk.<sup>39</sup>

Menurut Irhami, pelayanannya baik, ruangnya nyaman dan luas. Kendalanya, baru-baru pertama kali dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Joko. S, Kepala Desa Gampong Lampaseh Kota, pada Tanggal 19 Agustus 2014

<sup>38</sup>Wawancara dengan Zulkifli. R, pada Tanggal 19 Agustus 2014

<sup>39</sup>Wawancara dengan Ferawati pada Tanggal 24 Juli 2014

Kelahiran yaitu masih ragu-ragu, baik dari segi persyaratan, biaya dan segi waktu penyelesaian tepat waktu atau tidak. Mengenai persyaratan, diberitahukan di Kantor Kepala Desa, cara pengisian formulir agak susah dan bingung terlalu banyak tulisan. Sesudah kita baca belum tentu kita pahami karena formulirnya berbentuk kolom-kolom dan isi dalam bentuk angka. Setelah melengkapi persyaratan langsung dibawa ke Disduk Capil. Dari segi biaya kepengurusan saya baru mengetahui tidak dipungut biaya (gratis), dari segi waktu penyelesaian tepat, sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan yaitu selama dua hari. lebih bagus waktu penyelesaian dipercepatkan lagi dengan selesai hari itu juga.<sup>40</sup>

Menurut Kartina, pelayanannya bagus, orang yang melayani baik dan ramah. Kendalanya ada, waktu pertama kali dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, terutama dari segi persyaratan tidak melengkapi, buku nikah hilang di waktu tsunami, jadi agak ribet harus mengurus surat permohonan tanda nikah terlebih dahulu, karena buku nikah salah satu syarat dalam pengurusan Akta Kelahiran. Dalam pengisian formulir Kartu Keluarga agak sulit, yang mana formulirnya besar, tulisannya terlalu banyak dan kecil-keci, dan cara pengisian formulir bukan dalam berbentu tulisan tapi berbentuk angka.

Menurut Kartina, informasi mengenai persyaratan Kartu Keluarga terlampir di formulir, dan juga dijelaskan di Kantor Kepala Desa. Persyaratan Akta Kelahiran tidak terlampir di formulir hanya dijelaskan di Kantor Kepala

---

<sup>40</sup>Wawancara dengan Irhami, pada Tanggal 25 Juli 2014

Desa. Dan disaat pengurusan selesai Dinas tidak di pungut biaya. dan dari segi tempat menunggu antrian bagus, fasilitas kursinya mencukupi.<sup>41</sup>

Dari observasi penulis, masyarakat masih kurang informasi yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat mengetahui letak tempat pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, namun ada tokoh masyarakat yang tidak mengetahui nama Dinas tersebut. Dan masyarakat kurang peduli terhadap informasi berupa tulisan yang di pajang oleh Dinas. Dikarenakan masyarakat tidak mengenal nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

### **1. Analisis Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.**

Penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu untuk menuju tata pemerintah yang baik. Transparansi merupakan berbentuk keterbukaan yang berkaitan dengan indikator kejelasan dan kepastian layanan. Munculnya kejelasan dan kepastian layanan tentu terjadi adanya keterbukaan pelayanan publik.

Keterbukaan yang dimaksud disini berarti hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib dipublikasikan informasi secara terbuka, agar

---

<sup>41</sup>Wawancara dengan Kartina, pada tanggal 2 Oktober 2014

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik dimintai maupun tidak dimintai, keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur dan baik.

Dinas memberitahukan kepada Kepala Desa bahwa, setiap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran terlebih dahulu mendatangi Kantor Kepala Desa, untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dilengkapi serta mengisi formulir, yang dijelaskan oleh Staf Kepegawaian Kantor Kepala Desa di tempat masing-masing. Apabila persyaratan sudah melengkapi dibawa ke Disduk Capil, sebelum mendatangi Dinas masyarakat harus teliti terhadap persyaratan yang ada, karena apabila salah satu persyaratan tidak melengkapi, maka Dinas tidak akan menerimanya/ditolak, atau untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat langsung mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk bertanya mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dalam melayani masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Menyambut masyarakat dengan ramah dan sopan, menunjukkan tempat pengambilan nomor antrian, tempat duduk menunggu nomor panggilan dari operator dan tersedia televisi di dinding yang menampilkan nomor antrian panggilan dari operator pada saat penyerahan berkas. Membantu dan menjelaskan bagi masyarakat yang kurang mengerti dalam pengisian formulir. Prinsip transparansi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, masih dalam proses ketahap yang lebih optimal, Dinas sudah berusaha dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat sebagaimana informasi mengenai persyaratan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran

yang di pajang di ruangan Dinas, sehingga masyarakat bisa melihat langsung dengan jelas. Dinas dalam hal ini akan terus berupaya lebih transparans dalam mempublikasikan informasi dalam setiap pengurusan, mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan prosedur layanan, supaya masyarakat tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan penerapan prinsip transparansi terhadap pelayanan, yaitu melayani masyarakat secara keterbukaan, dengan mempublikasikan informasi baik secara lisan maupun tulisan, sesuai yang dibutuhkan masyarakat, adanya kejelasan persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan.

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, yaitu melayani masyarakat dengan baik dari pengambilan nomor antrian sampai penyerahan berkas ke operator, dan sampai pengambilan Kartu keluarga dan Akta Kelahiran sesuai dengan kurun waktu yang telah di janjikan kepada masyarakat, mekanisme pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tergambar dalam spanduk yang dipajang diruangan Dinas Kependudukan dan.Pencatatan Sipil.

Kepastian dari segi waktu pelayanan, pengurusan Kartu keluarga dan Akta Kelahiran bisa dikategorikan cepat dan tepat, sesuai dengan kurun waktu yang

sudah dijanjikan oleh Dinas kepada masyarakat. Dinas juga melayani masyarakat lewat online dengan mudah dan cepat. Untuk mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, masyarakat boleh mengambil nomor antrian lewat online melalui website resmi [disdukcapil.bandaacehkota.go.id](http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id). Dari segi kepastian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas berupa spanduk dan diletakkan di dalam ruangan Dinas, atau dekat loket pelayanan, supaya masyarakat jelas melihatnya langsung. Dari segi biaya pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Dinas sudah memberitahukan kepada Kepala Desa terhadap penggratisan pengurusan yang berhubungan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk adanya kejelasan dan kepastian terhadap penggratisan dalam pengurusan Kartu keluarga dan Akta Kelahiran, ada informasi yang terpajang berbentuk tulisan, berupa spanduk yang memberitahukan penggratisan yang berhubungan dengan pengurusan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan transparansi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, adanya kejelasan dari persyaratan, prosedur layanan, kejelasan waktu pelayanan, biaya dan lain-lain. Dengan adanya transparansi terhadap pelayanan masyarakat lebih mudah dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, transparansi terhadap pelayanan sangat penting, agar masyarakat tidak terjadi kesalahpahaman dalam setiap hal pengurusan yang berhubungan dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **2. Analisis Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam Melayani Masyarakat.**

Setiap Peluang yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menghasilkan dampak positif bagi tokoh masyarakat, adanya sosialisasi yang dilakukan Dinas dengan melibatkan masyarakat, terciptanya hubungan timbal balik antar Dinas dengan tokoh masyarakat. Menambahkan wawasan bagi masyarakat setiap informasi yang disampaikan Dinas yang berkenaan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informasi yang dipublikasikan Dinas lewat media cetak dan internet untuk memudahkan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi, sehingga ada kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Setiap instansi pemerintah dalam melayani masyarakat, tentu ada kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas layanan. Kendalanya pada masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat masih kurangnya ketelitian terhadap perlengkapan persyaratan, terhadap pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Berkas persyaratan yang telah diterima oleh para operator, sesudah diperiksa terhadap perlengkapan persyaratan yang di ajukan oleh pemohon, langsung dimasukkan kedalam, untuk diproses sesuai bidang masing-masing.

Dalam kelengkapan persyaratan dari pemohon sering terdapat penulisan yang berbeda, biasanya dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga, misalnya kesalahan dalam penulisan nama, tanggal dan tahun lahir, Akibatnya bisa menghambat jalannya

pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran atau menyulitkan pemrosesan lebih lanjut. Sehingga pelayanan yang dijanjikan ke masyarakat tidak sesuai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Setiap ada kesalahan dalam persyaratan, petugas layanan menghubungi kembali masyarakat yang bersangkutan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam penulisan pada hari tersebut, karena berkas yang sudah masuk ke Dinas tidak boleh dibawa pulang kembali. Seharusnya para operator sebagai penerima berkas, juga harus teliti terhadap pemeriksaan persyaratan, terutama dari segi penulisan yang biasa terdapat kesalahan, apabila ada terdapat kesalahan bisa diperbaiki langsung oleh pemohon.

Kendala lain pada masyarakat, yang tidak melengkapi persyaratan seperti anak diluar nikah, orang tuanya tidak memiliki buku nikah, yang mana buku nikah salah satu persyaratan dalam pengurusan Akta Kelahiran, maka Dinas mengeluarkan Akta Kelahiran hanya tercantum atas nama ibunya saja. Dari kalangan Polri dan TNI, karena sering berpindah-pindah tempat, setiap pengurusan sering membutuhkan pelayanan yang cepat. Harus selesai dalam beberapa jam saja, jadi membuat petugas Dinas kewalahan, karena dalam sehari-hari masih banyak data-data yang lain yang masuk harus dilayani dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang telah ditentukan oleh petugas Dinas.

Pada masyarakat kecil, masih kurangnya informasi yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengenai pentingnya Kartu Keluarga, yang harus dimiliki oleh setiap keluarga dan pentingnya Akta Kelahiran yang harus dimiliki oleh setiap orang mulai dari anak-anak, orang

dewasa, maupun orang yang sudah tua. Masyarakat sendiri tidak pingin tahu mengenai pentingnya dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, disaat ada keperluan mendadak baru mendatangi Kantor Kepala Desa.

Setiap masyarakat mempunyai tanggapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, dari semua tanggapan masyarakat dapat dikotegorikan bahwa pelayanan di Dinas baik, petugasnya ramah dan peduli terhadap masyarakat. Setiap masyarakat yang mendatangi Dinas dalam hal kepengurusan, dilayani dengan baik mulai disambut dengan ramah, menunjukkan pengambilan nomor antrian, tempat antrian dan diarahkan sampai ketempat penyerahan berkas ke operator.

Setiap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran terlebih dahulu mendatangi Kantor Kepala Desa, untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi, serta pengambilan formulir dan diisi sesuai yang telah ditentukan oleh Dinas, apabila ada masyarakat yang kurang memahami, maka pegawai kepala desa harus menjelaskannya, supaya masyarakat terarah.

Mengenai persyaratan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, bagi masyarakat mudah. Dari segi informasi mengenai persyaratan masyarakat mudah mendapatkannya, yaitu melalui Kantor Kepala Desa, atau mendatangi Dinas bertanya secara langsung, dan melalui media cetak (brosur dan spanduk), Dinas juga menyediakan brosur dan spanduk dalam ruangan.

Mengenai prosedur tidak terlalu mudah bagi masyarakat, apalagi masyarakat kecil. Prosedur Akta Kelahiran Akta Kelahiran terlalu sulit dalam

pengisian formulir. Apalagi formulir Kartu Keluarga berukuran besar, banyak tabel-tabel atau kolom-kolom, terlebih ukuran huruf dalam formulir terbilang kecil, dan beberapa data harus di konversi kedalam kode, hal ini pasti menyulitkan bagi masyarakat kecil. Prosedur pelayanannya jelas, yaitu cara melayani masyarakat baik, masyarakat yang mendatangi Dinas dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Pertama-tama mengambil nomor antrian, menuju Cortumer Service jika ada keperluan yang ingin ditanya, menuju tempat antrian menunggu panggilan dari operator serta bisa dilihat langsung nomor panggilan kita muncul ditelevisi yang diletakkan di dinding. Setelah itu menuju operator menyerahkan berkas, datang kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah di janji untuk pengambilan data yang sudah selesai. Spanduk mekanisme pelayanan jelas dipajang diruangan Dinas, masyarakat bisa melihat langsung cara kerja petugas di Dinas.

Kejelasan biaya, sebagian masyarakat mengetahui bahwa pengurusan yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya (gratis). Sebagian masyarakat sebelumnya tidak mengetahui, setelah pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran selesai baru mengetahui tidak dipungut biaya (gratis). Dari segi biaya pengurusan bisa kategorikan masih kurang jelas, dimana tidak ada informasi dengan jelas berupa tulisan yang dipajang oleh Dinas, sehingga masih banyak masyarakat lainnya tidak mengetahui terhadap penggratisan mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Supaya lebih transparan dinilai oleh masyarakat, Seharusnya, mengenai persyaratan dan penggratisan biaya dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Dinas

menyediakan informasi, dengan memajang spanduk di setiap Kantor Kepala Desa,

Kejelasan atau kepastian dari segi waktu penyelesaian, masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, mengatakan dari segi waktu sudah tepat sesuai dalam kurun waktu yang telah dijanjikan, namun keinginan masyarakat, dalam proses penyelesaiannya lebih dipercepatkan lagi, penyelesaian pengurusan selesai dalam beberapa jam saja, supaya tidak menanti besok

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan penelitian dalam bab sebelumnya, maka dapatlah disimpulkan sebagai berikut:

1. *Good governance* (tata pemerintah yang baik) adalah segala hal yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari.
2. Prinsip *good governance* yaitu transparansi. Transparansi merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
3. Pelayanan publik identik dengan pelayanan masyarakat, karena pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang banyak, dalam memberikan pelayanan masyarakat harus memperhatikan hak dan tanggungjawab yang melekat pada masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi atau

lembaga pemerintah kepada publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

4. Transparansi pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah kepada publik bersifat terbuka berupa persyaratan, biaya, waktu serta mekanisme prosedur pelayanan yang dipenuhi mudah, dapat diakses oleh semua pihak atau masyarakat yang membutuhkan, dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.
5. Prinsip transparansi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Akta kelahiran, yaitu Dinas memberitahukan kepada Kepala Desa di setiap kecamatan, tentang sistem atau cara dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta kelahiran, mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Dan mempublikasikan informasi melalui media cetak (spanduk dan brosur) berupa persyaratan, dan prosedur layanan, supaya masyarakat tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dalam melayani masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, dan prinsip transparansi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran masih dalam proses ketahap yang lebih optimal. Dinas dalam hal ini akan terus berupaya lebih transparan dalam mempublikasikan informasi.

7. Peluang yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya melakukan sosialisasi setiap pertemuan dengan Staf Kepegawaian Kepala Desa yang melibatkan masyarakat, supaya masyarakat mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tugas dan fungsi, visi dan misi Dinas, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepengurusan baik dalam bidang Kependudukan maupun Pencatatan Sipil, pentingnya Kartu Keluarga dan Akta Keluarga bagi setiap orang.
8. Kendala yang dihadapi Dinas yaitu perlengkapan persyaratan administrasi dari masyarakat sering tidak lengkap, masih terjadi kesalahan dalam penulisan data permohonan, biasanya yang sering terjadi kesalahan dalam penulisan Nama, Tanggal lahir, Tahun lahir dan lain-lain. Akibatnya menyulitkan pemrosesan lebih lanjut, setiap ada data permohonan yang salah, untuk segera diperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada dalam perlengkapan pada hari tersebut, karena data yang sudah masuk kedalam Dinas tidak bisa dibawa pulang kembali.

#### **B. Saran-saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat secara terus menerus supaya merasa nyaman dan nyaman bagi masyarakat.
2. Diharapkan kepada Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat secara maksimal dan menyeluruh mengenai pengurusan bidang Kependudukan dan Pencatatan

Sipil baik melalui media cetak maupun elektronik agar masyarakat mendapat informasi yang akurat.

3. Diharapkan kepada Dinas untuk meningkatkan transparansi terhadap pelayanan dengan memajang spanduk di Kantor Kepala Desa, mengenai persyaratan, penggratisan biaya pengurusan, kepastian dari segi waktu penyelesaian, dan prosedur pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Rahmanurrasjid, S.H, *Akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah (Studi di Kabupaten Kebumen)*, Tesis, (Semarang, 2008) dipublikasikan.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Asri Mahasatya, 2006
- B. Budiono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Medi
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, <http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/profil-pegawai.html>
- Dwiyanto, Agus. *Mewujud Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2005
- Farhan Hamid, Ahmad dkk. *Konsep, Strategi, dan Implementasi Good Governance dalam Pemerintahan*. Jakarta. 2007
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia. 2008
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Cet. VI, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- H. Subhan Sofhian dan Asep Sahid Getara Fh. *Pendidikan Kewarganegaraan (Civic Education), Pendidikan Politik, Nasionalisme dan Demokrasi*. Bandung: Smedia. 2011
- H. Kaelan. *Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma, 2010
- H. A. S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006
- Hidayat, Komaruddin & Azra, Azyumardi. *Pendidikan Kewargaan (Civic Education): Demokrasi Hak Asasi Manusia, Dan Masyarakat Madani*. Jakarta. 2000

- Ifdayanti, Siska. *Pengaruh Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi*. Medan: USU Institutional Resposity. 2011
- Intan Zahrani. *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Banda Aceh: Fak.Ekonomi, Universitas Syiah Kuala. 2013
- Istiqamah, Nuraini. *Transparansi Pelaporan Keuangan Bank Indonesia*, Skripsi,. Depok 2012, dipublikasikan.
- Jailani. *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan Perspektif Al Qur'an*. Banda Aceh: Citra Kreasi Utama. 2011
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media. 2011
- Kencana Syafi'i, Inu. *Ilmu Administrasi publik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Ed Revisi. Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2006
- Lukman, Samparan. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 1999
- Lumolos, Jhonny, *Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Junal Aspirasi*, Vol 16. No. 2.
- Mahmudin. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005
- Mardiasmo, MBA. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset. 2002
- Meuthia Ganie-Rochman dalam artikel berjudul "*Good governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya*", yang dimuat dalam buku *HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga*. Jakarta: Komnas HAM. 2000
- Mukinim. Konsep Pelayanan Dalam Islam. <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam> di akses pada tanggal 01 Juni 2014
- Nogi S, Hessel. Tangkilisan, *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2005
- Poewadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2007

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2006)
- Senly M Wadu, *Penerapan Good Governance dari segi Transparansi Bidang Penyelenggaraan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Studi di Kabupaten Timor Tengah Selatan*, Skripsi, (SalaTiga: 2012), dipublikasikan.
- Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2005
- Srijanti dkk. *Etika Berwarga Negara*. Jakarta: Salemba Empat. 2007
- Sofhian, Shubhan dkk. *Pendidikan Kewarganegaraan (Civid Education), Pendidikan Politik, Nasionalisme, dan Demokrasi*. Bandung: 2011
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alvabeta. 2007
- Suyanto Sutinah, Bagong. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana. 2005
- Widya Sani, Wirda. *Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik*, Skripsi. Medan: 2011.dipublikasikan.

LAMPIRAN FOTO-FOTO PENELITIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA



Gambar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda, setiap Balai Kota



Suasana antrian yang nyaman di Ruangn Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda



Wawancara dengan Nurul Kamariah Kepala Kasi Pencatatan Kematian dan Kelahiran



Wawancara dengan Zulfikar Rajab Kabid Kependudukan



Wawancara dengan Sarfina, Kasubag Kepegawaian dan Fadliani Kasubag Umum



Spanduk di Ruangn Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Spanduk di Ruang Dinis Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Billboard Dinis Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

1. Nama : Juliana
2. NIM : 430905776
3. Tempat/Tanggal Lahir : Desa Dayah Nyong/ 10 Mei 1986
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Lingke
  - a. Kecamatan : Syiah Kuala
  - b. Kabupaten : Banda Aceh
  - c. Provinsi : Aceh
8. No. Tel/Hp : 085260727196

### Riwayat Pendidikan

9. SD N Dayah Nyong Tahun 1993-1999
10. MTSs Darul Falah Lueng Putu Tahun 1999-2002
11. MAN Beureuneun Tahun 2002-2005
12. S1 Fakultas Dakwah & Komunikasi UIN Ar-Raniry Tahun 2009-2015

### Nama Orang Tua/Wali

13. Nama
  - a. Ayah : Ishak
  - b. Ibu : Tihasanah
14. Pekerjaan
  - a. Ayah : Tani
  - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga

Banda Aceh, 15 Januari 2015

Penulis,



Juliana

NIM. 430905776