

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pengertian pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hal kerja melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Pelayanan menurut Moenir (2002: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2002: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus

apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum. Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai hakikat dari kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Kepuasan sangat sulit diukur karena pemakaian pelayanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapainya. Siagian (2002: 134) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogianya berpegang pada sikap, tindakan seperti perilaku sebagai berikut :

1. Dasar hukumnya jelas.
2. Hak dan kewajiban warga Negara yang dilayani.
3. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
4. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat dan ramah.
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008 : 5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2. Kelompok pelayanan barang.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Kelompok pelayanan jasa.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos.

Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003, prinsip-prinsip itu adalah :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir ,toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainnya hasil dari organisasi tersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan. Menurut (Atmoko,2010:2). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur

tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.1.5. Dimensi Pelayanan Publik

Konsumen atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. J.A.Fitzsimmons & M.J. Fitzsimmons dalam Sinambela (2008 :7-8) berpendapat bahwa ada lima dimensi pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan atau kepastian)

Assurance, yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

5. *Empathy* (perhatian)

Empathy, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2. Pelayanan Publik Sebagai Sebuah Teori Produk Administrasi Publik

Jika pelayanan publik sebagai produk dari orientasi pemikiran administrasi pembangunan, dan administrasi pembangunan sebagai orientasi baru dari reformasi administrasi negara, maka muncul pertanyaan, adakah teori khusus yang berkaitan dengan pelayanan publik.? Gerald Caiden (1986) sebagai seorang pakar administrasi negara pernah menyindir tentang keberadaan teori administrasi negara ini. Menurut Caiden, administrasi negara itu terlalu banyak teori, tetapi tidak terdapat satu teoripun yang dapat diberlakukan secara umum dari administrasi negara.

Hal yang bernada sama pernah disampaikan pula oleh Fred.W Riggs (1964) dan Ferrel Heady (1966) yang mempertanyakan perihal isi dan kecenderungan dari teori administrasi negara yang dianggapnya tidak jelas metodologinya. Dipihak lain, dalam beberapa literatur pelayanan publik lebih

dikenal sebagai tatanan konsep daripada tatanan teori (Thoah,1992; Munafe,1966; Djumara,1994; Hardjosoekarso, Kristiadi dan Saragih,1994). Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Pernyataan semacam ini sekaligus menambah adanya kerancuan ontologis (apa, mengapa), epistemologis (bagaimana) dan axiologis (untuk apa) dalam memperbincangkan teori yang berkaitan dengan pelayanan publik?.

Secara ideal, persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (konteksual).
2. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan.
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
4. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik.
5. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
6. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

Berpedoman dari persyaratan diatas, maka Ferrel Heady (1966) menyarankan adanya:

- a. Tindakan modifikasi terhadap teori administrasi negara klasik/tradisional.
- b. Perubahan isi dari teori administrasi yang lebih diorientasikan kepada kepentingan pembangunan.
- c. Melakukan redefinisi secara umum terhadap sistem dan model-model pengembangan.
- d. Menemukan perumusan baru teori administrasi yang bersifat middle range theory.

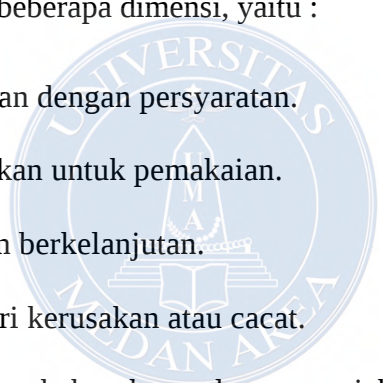
Mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. J.A.Fitzsimmons & M.J. Fitzsimmons dalam Sinambela (2008 :7-8) berpendapat bahwa ada lima dimensi pelayanan publik, *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Empathy* (perhatian).

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep majemuk karena terkonstruksi dari 2 konsep dasar, yaitu kualitas dan pelayanan. Masing-masing konsep tersebut pada hakekatnya bisa berdiri sendiri-sendiri, tetapi juga bisa

diformulasikan sebagai konsep yang menyatu. Oleh karena itu, perlu untuk menjabarkan terlebih dahulu makna dari konsep kualitas dan konsep pelayanan sehingga nanti akan bisa dimengerti makna yang tepat dan komprehensif dari kualitas pelayanan.

Terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli menyangkut konsep kualitas. Jackson dan Palmer (Supranto, 1992 : 50) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu nilai yang dilihat dari sudut pandang yang dilayani. Sedangkan Soetopo (1999:4) mengemukakan pengertian kualitas adalah menunjuk pada beberapa dimensi, yaitu :

- 
- 1) Kesesuaian dengan persyaratan.
 - 2) Kecocokkan untuk pemakaian.
 - 3) Perbaikan berkelanjutan.
 - 4) Bebas dari kerusakan atau cacat.
 - 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
 - 6) Melakukan segala sesuatu secara benar.

Dari beberapa definisi konsep di atas berarti kualitas pelayanan mengarah pada suatu ukuran abstrak yang menunjuk pada nilai atau bobot dari aktivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, konklusi yang bisa ditarik menyangkut kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh atau seberapa baik usaha-usaha yang dilakukan suatu institusi dalam rangka melayani kebutuhan publik atau pengguna jasa.

Koetamsi (1997:7) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan masyarakat adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan masyarakat;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan masyarakat dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Mengenai azas-azas pelayanan masyarakat yang berlaku dalam lingkungan institusi pemerintah, hal itu telah diatur di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Menurut arahan Keputusan MENPAN tersebut, pelayanan umum atau pelayanan masyarakat dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, cepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan umum/masyarakat harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sejalan dengan satu semangat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yaitu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan sehingga kondisinya lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan prima. Menurut Soetopo (1999:46) pelayanan prima atau *Excellent Service* berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Adapun hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima, adalah sebagai berikut :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima bisa ada manakala ada standar pelayanan.
3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan memenuhi standarnya.

4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyiapkan standar pelayanan.

Menurut Philip Kotler (dalam Supranto, 1999:231) dapat dilihat dari beberapa dimensi. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik apabila aparatur dapat mewujudkan/memberikan beberapa dimensi berikut ini:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Hampir sejalan dengan pandangan di atas, Kennedy dan Young (dalam Tjiptono, 1998:6) menyatakan bahwa adanya mutu pelayanan yang

baik dapat diciptakan bila memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut ; Mutu pelayanan yang baik dapat diciptakan bila memperhatikan keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsivness*), menyenangkan (*convenience*) dan tepat waktu (*timeliness*). Keberadaan dalam pelayanan ditunjukkan oleh sejauh mana pegawai siap melayani pelanggan, ketanggapan ditunjukan oleh sejauh mana pegawai memahami kebutuhan pelanggan, pelayanan yang menyenangkan ditunjukan dengan sejauh mana pegawai menyelesaikan pekerjaannya (dalam memberikan pelayanan) dengan cepat. Pengukuran terhadap mutu/kualitas pelayanan dapat difokuskan pada persepsi dan sikap pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya untuk merealisasikan sebuah pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa kriteria. Semakin baik kondisi dari setiap kriteria yang dipersyaratkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Misalnya semakin tepat waktu dalam memberikan pelayanan, semakin andal aparaturnya, semakin responsif aparatur, semakin lengkap sarana dan prasarana, kesemuanya akan sangat kondusif dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda

tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

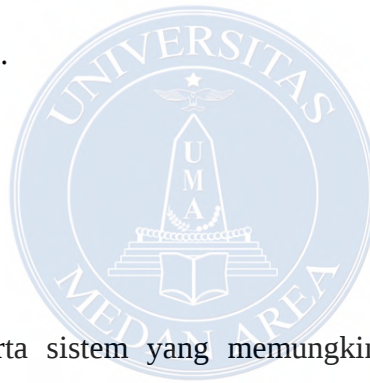
Menurut Moenir (2002: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.



3. Faktor organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam

jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor kemampuan-keterampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Thoha (1995) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Faktor Sarana yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan

berbeli-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kotler (Supranto, 1997) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), yakni fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiviness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Keyakinan (confidence), yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
5. Empati (emphaty), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5. Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.5.1. Pengertian

- a. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Sistem informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah Sistem Informasi Nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

- b. Pengelolaan informasi administrasi Kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.
- c. Pendaftaran penduduk adalah proses registrasi penduduk yang meliputi pendaftaran biodata, penduduk rentan dan pelaporan atas peristiwa kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas, kartu atau keterangan yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara.
- d. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa implikasi terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya, mengenai Pindah Datang, Perubahan Alamat.
- e. Penduduk adalah WNI dan Orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Orang Asing adalah orang yang bukan WNI.
- f. Penduduk sementara adalah setiap Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI) yang tinggal untuk sementara di wilayah Kabupaten/Kota.

- g. Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disebut (NIK) adalah Nomor Identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- h. Kartu Keluarga selanjutnya disebut KK adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta karakteristik anggota keluarga.
- i. Kartu Tanpa Penduduk selanjutnya disebut KTP adalah bukti diri sebagai Legitima penduduk yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.
- j. Akta Catatan Sipil adalah akta otentik yang berisi catatan lengkap seseorang mengenai Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak, Pengangkatan dan Perubahan nama yang diterbitkan dan disimpan oleh Dinas.

2.5.2. Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk

1. Kartu Keluarga (KK)

- a. Setiap Keluarga hanya memiliki 1 (satu) Kartu Keluarga dan setiap penduduk dicatat hanya pada 1 (satu) kartu keluarga.
- b. Proses penerbitan KK dimulai dari Kelurahan, ke Kecamatan atau Kabupaten berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten.
- c. Setiap Kartu Keluarga harus ada nama kepala keluarga, alamat dan memiliki nomor kartu keluarga yang di singkat NO.KK.
- d. Jangka waktu penyelesaian selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal permohonan diterima dan memenuhi persyaratan.

- e. Kartu Keluarga (KK) wajib diganti / diperbaharui apabila rusak, hilang, terjadi perubahan jumlah anggota keluarga.
- f. Kartu Keluarga merupakan salah satu dari beberapa dokumen kependudukan yang wajib dimiliki kepala keluarga. Kartu Keluarga menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dengan anggota keluarganya. Untuk menghindari Kepala Keluarga ganda, maka perempuan bisa menjadi kepala keluarga karena status perkawinannya janda, istri kedua, ketiga maupun keempat dari seorang laki-laki. Sedangkan suaminya menjadi Kepala Keluarga hanya dari salah satu istri sesuai dengan kesepakatan keluarga tersebut. Seorang Kepala Keluarga bertanggung jawab terhadap anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK) merupakan identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga seperti umur, jenis kelamin, status perkawinan, status kegiatan, status pekerjaan, status kecatatan dan lain sebagainya.

a. Penerbitan KK bagi penduduk belum memiliki NIK

- 1) Mengisi formulir biodata kependudukan dengan Model F-1.01.
- 2) Mengisi formulir permohonan KK dengan Model F.1.06.
- 3) Melampirkan Foto copy atau menunjukkan asli kutipan akta nikah/ akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah.
- 4) Melampirkan surat keterangan pindah / surat keterangan pindah datang dalam wilayah NKRI.

b. Penerbitan KK bagi penduduk yang telah memiliki NIP

- 1) Mengisi formulir permohonan KK dengan Model F.1.06.

- 2) Melampirkan Foto copy KK lama yang sudah memiliki NIP.
- 3) Melampirkan Foto copy atau menunjukkan asli kutipan akta nikah/ akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah.
- 4) Melampirkan Foto copy KTP yang sudah memiliki NIP.

c. Penerbitan KK karena adanya penambahan anggota keluarga

- 1) Melampirkan dan menyerahkan KK lama.
- 2) Mengisi formulir biodata penduduk dengan menggunakan Formulir Model F.1.03.
- 3) Melampirkan Foto Copy akta kelahiran.

d. Penerbitan KK karena pengurangan anggota keluarga

- 1) Melampirkan dan menyerahkan KK lama.
- 2) Melampirkan surat keterangan kematian atau,
- 3) Melampirkan surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang dalam wilayah NKRI.

e. Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga

Untuk menumpang dalam KK:

- 1) Melampirkan dan menyerahkan KK lama.
- 2) Melampirkan dan menyerahkan KK yang menjadi tujuan/ yang akan ditumpangi.
- 3) Melampirkan Surat Keterangan pindah/ Surat keterangan luar negeri karena pindah.
- 4) Melampirkan Foto copy ijazah.

f. Prosedur cara penerbitan kartu keluarga

- 1) Pelayanan KK bagi WNI dilaksanakan di Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Pelayanan KK bagi WNA tinggal tetap dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

g. Tata cara penerbitan kartu keluarga :

- 1) Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir.
- 2) Petugas di tempat Pelayanan berkewajiban :
 - a. Menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan.
 - b. Mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (HBPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
 - c. Menerbitkan KK sesuai sistem yang ada di tempat pelayanan dan menyerahkan ke Kepala Dinas untuk ditanda tangani bersama dengan berkas kependudukan pemohon.
 - d. Menyerahkan KK yang sudah jadi kepada pemohon.
- 3) Khusus penerbitan perubahan KK akibat perpindahan dapat dilakukan setelah proses perpindahan disahkan oleh yang berwenang.

h. Tata Cara Pencatatan Biodata Penduduk

1. Prosedur Pencatatan atau Pendataan :
 - a. Petugas memeriksa status penduduk dan kebenaran bukti identitas penduduk yang dimiliki seperti :
 - KTP atau Surat Kelahiran / Akta Kelahiran, atau dokumen identitas penduduk lainnya.

- Untuk WNI yang baru datang karena pindah ke luar negeri menunjukkan Surat Keterangan Pendaftaran Kedatangan dari luar negeri.
 - Untuk WNA menunjukkan dokumen imigrasi (Paspor, SKLD, KITAS / Kitap)
- b. Petugas menulis atau mengisi data pada formulir biodata penduduk atas dasar informasi dan bukti.
- c. Kepemilikan dokumen penduduk yang diberikan kepada petugas.
2. Prosedur Pencatatan Pelaporan Diri :
- a. Penduduk datang ketempat pelayanan pendaftaran penduduk atau pelayanan pencatatan sipil yang ditunjuk oleh pemerintah Kabupaten Dairi di Kelurahan atau Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dengan membawa surat bukti keterangan yang relevan dengan peristiwa kependudukan yang dialami untuk dicatatkan, Surat Keterangan Dokter / Bidan untuk mencatatkan biodatanya.
 - b. Khusus untuk Warga Negara Asing (WNA), pelaporan diri untuk pencatatan biodata penduduk dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
 - c. Petugas menerima dan meneliti isian formulir biodata penduduk dan kelengkapan berkas pendaftaran biodata penduduk.
 - d. Petugas mengirimkan formulir ke Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) dan mengarsipkan berkas biodata.

3. Prosedur Pencetakan Dokumen dan Perekaman Data :

- a. Petugas menerima dan meneliti isian formulir biodata penduduk.
- b. Petugas merekam biodata penduduk yang telah diisi kedalam komputer dan mengirimkan melalui jaringan komunikasi data ke Bank Data di tingkat Pemerintah Kabupaten Dairi dan Pusat Bank Data Kependudukan.
- c. Mengarsipkan isian formulir biodata penduduk yang sudah direkam.
- d. Petugas mengecek hasil perekaman biodata penduduk dan mengirimkan hasilnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Pencatatan Biodata Penduduk bagi Penduduk yang tidak dapat Mengisi Biodata Penduduk atau tidak dapat Melaporkan Diri :

- a. Masih bayi atau anak-anak dapat diwakilkan kepada orang tua atau anggota keluarganya.
- b. Tidak mampu, cacat fisik atau mengalami hambatan lainnya dapat dilakukan oleh keluarganya atau orang lain dengan membawa Surat Kuasa.
- c. Pengisian biodata penduduk yang diwakilkan atau dikuasakan dengan surat kuasa kepada orang lain yang tidak jelas identitasnya, petugas dapat menolak dan untuk kebenaran pencatatan, petugas dapat mendatangi rumah penduduk yang bersangkutan.

- d. Penduduk dapat mengusulkan perbaikan biodatanya kepada petugas/ pejabat yang berwenang apabila data penduduk yang bersangkutan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya dengan cara mengisi formulir perubahan biodata serta menunjukkan bukti yang sah.

2. KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

- a. KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah.
- b. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP.
- c. Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP dengan masa berlaku seumur hidup.
- d. Jangka waktu penyelesaian 7(tujuh) hari kerja sejak dipenuhinya persyaratan oleh pemohon.

a. Persyaratan

1. Penerbitan KTP baru

- a) Telah berusia 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin.
- b) Melampirkan surat pengantar dari Kepala Desa/ Lurah.
- c) Melampirkan Foto copy KK.
- d) Menunjukkan asli kutipan akta nikah/ akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah namun belum berusia 17 Tahun.
- e) Melampirkan Foto copy akta kelahiran.

- f) Mengisi formulir permohonan KTP dengan menggunakan Formulir F.1.211.
- g) Blanko KTP bagi penduduk WNI dan, Orang asing tetap dengan kertas bahan dasar sekuriti menggunakan Formulir B.1.029.

2. Penerbitan KTP baru karena rusak/ hilang

- a) Melampirkan surat keterangan hilang atau rusak dari kepolisian atau menunjukkan dan menyerahkan KTP yang telah rusak.
- b) Melampirkan Foto copy KK.

3. Penerbitan KTP baru karena pindah datang

- a) Melampirkan dan menyerahkan surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang yang telah ditandatangani pejabat yang berwenang ditempat kedatangan/ tujuan.
- b) Menyerahkan KTP lama.

4. Penerbitan KTP baru karena terjadinya perubahan data kependudukan

- a) Melampirkan dan menyerahkan KK yang telah memiliki NIP.
- b) Menyerahkan KTP lama.
- c) Melampirkan surat keterangan bukti perubahan peristiwa kependudukan/ peristiwa penting.

5. Penerbitan KTP karena perpanjangan

- a) Melampirkan dan menyerahkan KK yang telah memiliki NIP.
- b) Menyerahkan KTP lama.

b. Tata cara penerbitan KTP sebagai berikut :

1. Pemohon datang ketempat pelayanan dengan membawa persyaratan serta mengisi formulir.
2. Ditempat pelayanan petugas berkewajiban :
 - Menerima dan meneliti berkas kelengkapan persyaratan.
 - Mencatat pada catatan harian pelayanan atau Buku Registrasi.
 - Merekam isian formulir Biodata Penduduk.
 - Bagi Pemohon Perubahan Biodata Penduduk, dilakukan permukthakiran data sesuai permohonan perubahan.
 - Menerbitkan, mengesahkan dan menyerahkan KTP kepada Penduduk yang bersangkutan.

3. SURAT KETERANGAN PINDAH (SKP)

a. Klasifikasi Pindah :

- 1) Klasifikasi 1 : dalam satu Desa/ Kelurahan
- 2) Klasifikasi 2 : antar Desa/ Kelurahan dalam satu Kecamatan
- 3) Klasifikasi 3 : antar kecamatan dalam satu Kabupaten
- 4) Klasifikasi 4 : antar Kabupaten / Propinsi

1. Dalam Satu Desa/ Kelurahan

- a. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah dengan formulir F.1.08.
- b. Melampirkan KK dan KTP.
- c. Kepala Desa/ Lurah menandatangani surat keterangan pindah datang atas nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Antar Desa/ Kelurahan dalam satu Kecamatan

a. Ditempat Asal

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah dengan Formulir Model F.1.08.
- 2) Melampirkan KK dan KTP.
- 3) Kepala Desa/ Lurah menandatangani surat keterangan pindah datang.

b. Ditempat Tujuan

- 1) Penduduk melaporkan kedatangan kepada Kepala Desa/ Lurah tempat tujuan dengan menunjukkan surat keterangan pindah dari tempat asal.
- 2) Mengisi dan menandatangani formulir pindah datang.
- 3) Kepala Desa/ Lurah menandatangani surat keterangan pindah datang.

3. Antar Kecamatan/ dalam satu Kabupaten

a. Ditempat Asal

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah dengan Formulir Model F.1.08.
- 2) Melampirkan KK dan KTP.
- 3) Kepala Desa/ Lurah menandatangani surat keterangan pindah datang.
- 4) Camat menandatangani surat keterangan pindah atas nama Kepala Dinas.

b. Ditempat Tujuan

- 1) Penduduk melaporkan kedatangan kepada Kepala Desa/ Lurah tempat tujuan dengan menunjukkan surat keterangan pindah dari tempat asal.
- 2) Mengisi dan menandatangani formulir pindah datang.
- 3) Kepala Desa/ Lurah menandatangani surat keterangan pindah datang dan meneruskan formulir permohonan pindah datang kepada Camat.
- 4) Camat menandatangani surat keterangan pindah datang atas nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 5) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penarikan terhadap KK dan KTP yang bersangkutan untuk diadakan pengantian sesuai dengan domisili yang baru.

4. Antar Kabupaten/ Provinsi

a) Ditempat Asal

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah.
- 2) Melampirkan KK dan KTP.
- 3) Kepala Desa/ Lurah dan Camat menandatangani formulir permohonan pindah sebagai dasar penerbitan surat keterangan pindah oleh Kepala Dinas.
- 4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan surat keterangan pindah serta menyerahkan kepada penduduk.

b) Jenis Kepindahan :

- 1) Kepala Keluarga

- 2) Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga
- 3) Kepala Keluarga dan sebagian anggota keluarga
- 4) Anggota keluarga

c) Alasan pindah :

Pekerjaan, pendidikan, keamanan, kesehatan, perumahan, keluarga, lainnya.

4. PERUBAHAN KK DAN KTP

Persyaratan :

1. Surat pengantar dari Kepala Desa.
2. Mengisi formulir pindah datang ditanda tangani Lurah dan atau Camat.
3. KK (Kartu Keluarga) dan KTP.

C. PENYELENGGARAAN AKTA CATATAN SIPIL

1. Akta Kelahiran
2. Akta Perkawinan
3. Akta Kematian

1. Akta Kelahiran

a. Pencatatan Kelahiran:

- 1) Setiap kelahiran wajib dicatatkan oleh orang tuanya atau kuasanya kepada wakil selambat-lambatnya:
 - 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran bagi WNI yang tunduk pada staatsblad 1917-130 jo 1919-81 tentang Pencatatan sipil bagi golongan Tionghoa, staatsblad 1920-751 jo 1927-564 tentang Pencatatan Sipil bagi orang Indonesia, staatsblad 1933-

75 jo 1936-607 tentang Pencatatan Sipil bagi bangsa Indonesia Kristen Jawa, Madura dan Minahasa serta non staatsblad.

- 10 (sepuluh) hari sejak tanggal kelahiran bagi warga negara yang tunduk pada staatsblad 1849-25 tentang Pencatatan Sipil Golongan Eropa.

2) Pencatatan Kelahiran yang melebihi jangka waktu sebagaimana dimaksud diatas harus mendapat:

- Persetujuan Bupati Cq. Kepala Dinas, bagi yang tunduk pada staatsblad 1920-751 jo 1927-564 tentang Pencatatan sipil bagi orang Indonesia, staatsblad 1933-75 jo 1936-607 tentang Pencatatan Sipil bagi bangsa Indonesia Kristen Jawa, Madura dan Minahasa serta non staatsblad yang ditandatangani oleh Kepala Dinas atas nama Bupati.
- Penetapan Pengadilan bagi yang tunduk pada staatsblad 1849-25 tentang Pencatatan Sipil Golongan Eropa, staatsblad 1917-130 jo 1919-81 tentang Pencatatan Sipil Golongan Tionghoa.

3) Apabila kelahiran terjadi di luar Indonesia, wajib dilaporkan oleh orang tuanya atau kuasanya kepada Bupati selambat-lambatnya 1 (satu) tahun setelah kembali ke Indonesia, dengan melampirkan:

- Sertifikat Kelahiran dari negara dimana kelahiran terjadi.
- Pasport, Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan orang tua.
- Surat Pengantar dari Kelurahan.
- Foto copy KTP dan KK orang tua.

- 2 (dua) orang saksi hadir dengan melampirkan foto copy yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang dan menunjukkan aslinya.

b. Persyaratan

1) Persyaratan yang diperlukan untuk pencatatan Aka Kelahiran:

- Melampirkan Surat Kelahiran atau surat keterangan lahir dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran.
- Mencantumkan nama dan identitas saksi kelahiran.
- Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga (KK) orang tua.
- Melampirkan fotocopy KTP orang tua.
- Melampirkan fotocopy kutipan akta nikah/ surat perkawinan orang tua.
- Mengisi formulir F.2.01 yang ditandatangani Kepala Desa/ Lurah.

c. Prosedur:

1) Pemohon berkewajiban

- a. Mengisi dan menandatangani formulir diketahui Lurah dan Camat dimana orang tua bertempat tinggal.
- b. Pencatatan Kelahiran tidak dikenakan biaya retribusi.
- c. Melampirkan persyaratan.
- d. Pemohon kelahiran baru/ terlambat dan dispensasi yang dikuasakan mengisi surat kuasa bermeterai cukup.

- e. Pencatatan kelahiran yang melebihi jangka waktu tertentu/terlambat dilampiri dengan permohonan secara tertulis ditujukan kepada Bupati cq. Kepala Dinas bermeterai cukup dan selanjutnya akan diterbitkan Keputusan Bupati Dairi tentang persetujuan pencatatan kelahiran terlambat.

2) Dinas berkewajiban

- a. Menerima permohonan dan meneliti persyaratan.
- b. Setelah persyaratan lengkap dan benar selanjutnya dicatat dalam register kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran.
- c. Jangka waktu penyelesaian 7 hari kerja.

2. Akta Kematian

Setiap kematian wajib dilaporkan oleh instansi terkait berdasarkan visum Rumah Sakit atau Puskesmas dengan mencantumkan diagnosa.

a. Pencatatan Akta Kematian

- 1) Setiap kematian wajib dicatatkan oleh (orang tua/suami/istri/anak atau kuasanya) kepada Bupati selambat-lambatnya:
 - 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kematian bagi WNI yang tunduk pada staatsblad 1917-130 jo 1919-81 tentang Pencatatan sipil bagi golongan Tionghoa, staatsblad 1920-751 jo 1927-564 tentang Pencatatan Sipil bagi orang Indonesia, staatsblad 1933-75 jo 1936-607 tentang Pencatatan Sipil bagi bangsa Indonesia Kristen Jawa, Madura dan Minahasa serta non staatsblad.

- 10 (sepuluh) hari sejak tanggal kematian bagi warga negara yang tunduk pada staatsblad 1849-25 tentang Pencatatan Sipil Golongan Eropa.
- 2) Pencatatan Kematian yang melebihi jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dapat diterbitkan Akta Kematian dengan:
- Persetujuan Bupati cq. Kepala Dinas, bagi yang tunduk pada staatsblad 1920-751 jo 1927-564 tentang pencatatan sipil bagi orang Indonesia, staatsblad 1933-75 jo 1936-607 tentang Pencatatan Sipil bagi bangsa Indonesia Kristen Jawa, Madura dan Minahasa serta non staatsblad yang ditandatangani oleh Kepala Dinas atas nama Bupati.
 - Penetapan Pengadilan bagi yang tunduk pada staatsblad 1849-25 tentang Pencatatan Sipil Golongan Eropa, staatsblad 1917-130 jo 1919-81 tentang Pencatatan Sipil Golongan Tionghoa.
- 3) Setiap kematian penduduk yang terjadi di luar Indonesia, wajib dilaporkan selambat-lambatnya 1 tahun setelah kembali ke Indonesia, dengan melampirkan:
- Sertifikat Kematian dari negara dimana kematian terjadi.
 - Pasport.
 - Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan orang tua dan atau Suami/Istri.
 - Surat Pengantar dari Kelurahan.
 - KTP dan KK orang tua/suami/istri/anak.

- KTP 2 (dua) orang saksi yang dilegalisir atau menunjukkan aslinya.

b. Persyaratan

- 1) Melampirkan surat kematian (Visum) dari dokter/ petugas kesehatan.
 - 2) Melampirkan surat keterangan meninggal dari kepala desa.
 - 3) Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP yang bersangkutan.
 - 4) Mengisi Formulir isian yang ditandatangani Kepala Desa/ Lurah
- F.2.30.

c. Prosedur

1. Pemohon berkewajiban

- a. Mengisi dan menandatangani formulir diketahui Kepala Desa/ Lurah dan Camat.
- b. Melampirkan persyaratan.

2. Dinas berkewajiban

- a. Menerima permohonan dan meneliti.
- b. Dicatat dalam register kematian dan diterbitkan kutipan akta kematian.
- c. Jangka waktu penyelesaian 7 hari.

3. Akta Perkawinan

Pengertian Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk

keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (pasal I UU Nomor: 1974).

Keabsahan Perkawinan:

Perkawinan adalah sah apabila diberkati menurut Agama dan Kepercayaan masing-masing dan dicatatkan menurut Undang-Undang yang berlaku.

1. Islam dicatatkan di KUA.
2. Non Islam dicatatkan di Catatan Sipil.
 - a. Pelaporan dan Pencatatan Perkawinan
 - Setiap perkawinan harus dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - Perkawinan yang telah dilangsungkan menurut tata cara agama harus dicatatkan pada instansi yang berwenang.
 - Jangka waktu pencatatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal perkawinan.
 - Pencatatan perkawinan dicatat dalam register akta perkawinan dan diterbitkan kutipan akta perkawinan.
 - b. Persyaratan
 - Melampirkan Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/ Pendeta atau surat perkawinan penghayat kepercayaan yang ditanda tangani oleh pemuka penghayat kepercayaan.

- Melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami dan istri.
- Melampirkan pas photo gandeng suami dan istri ukuran 4x6 cm sebanyak 5 (lima) lembar.
- Melampirkan fotocopy kutipan akta kelahiran suami dan istri.
- Melampirkan Kartu Keluarga (KK) Orang tua suami dan istri atau Kartu Keluarga (KK) suami dan istri bagi perkawinan yang terlambat.
- Melampirkan izin Pimpinan/ Komandan bagi anggota TNI/ POLRI.
- Paspor bagi suami dan istri orang asing.
- Mengisi formulir pencatatan perkawinan yang telah disediakan

F.2.12.

c. Perkawinan Luar Negeri

Wajib dilaporkan paling lambat 1 tahun sejak yang bersangkutan kembali ke wilayah Indonesia.

Syarat:

1. Mengisi Formulir Pendaftaran.
2. Fotocopy Akta Kelahiran yang dilegalisir.
3. KTP dan KK.
4. Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi.
5. Surat Pengantar dari Lurah
6. Fotocopy Surat Bukti Perkawinan.
7. Fotocopy Pasport.

Prosedur:

a. Pemohon berkewajiban

1. Mengajukan permohonan secara tertulis dengan menggunakan formulir pencatatan perkawinan.
2. Melampirkan persyaratan.
3. Mendaftarkan ke Dinas dan menghadirkan 2 orang saksi untuk perkawinan Luar Negeri.

b. Dinas berkewajiban

1. Menerima permohonan dan meneliti berkas persyaratan.
2. Dicatat dalam register perkawinan dan daftar pelaporan Perkawinan Luar Negeri.
3. 10 (sepuluh) hari sebelum pelaksanaan pencatatan, diadakan pengumuman perkawinan.
4. Setelah tidak ada sanggahan atau keberatan maka petugas pencatat melaksanakan sidang pencatatan Perkawinan.
5. Memproses akta perkawinan dan menerbitkan kutipannya.
6. Menerbitkan tanda bukti pelaporan perkawinan Luar Negeri.
7. Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja.

4. Akta Perceraian

1. Setiap peristiwa perceraian yang telah mendapatkan Putusan Pengadilan tetap (Islam dari Pengadilan Agama, Non Islam dari

Pengadilan Negeri) harus dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Pelaporan menggunakan formulir dari Dinas yang telah disepakati bersama instansi yang berwenang untuk membangun statistik vital.
3. Setiap peristiwa perceraian yang telah mendapatkan Putusan Pengadilan Negeri harus didaftarkan ke Dinas.
4. Jangka waktu pendaftaran paling lambat 1 (satu) bulan sejak putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
5. Pencatatan perceraian sebagaimana dimaksud di atas dicatat dalam akta perceraian dan kutipan akta perceraian.
 - a. Persyaratan
 - 1) Melampirkan salinan putusan pengadilan negeri tentang perceraian dan sudah mempunyai kekuatan hukum tetap.
 - 2) Melampirkan asli kutipan akta perkawinan.
 - 3) Melampirkan asli Kartu Keluarga (KK).
 - 4) Melampirkan asli Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - 5) Mengisi formulir pencatatan perceraian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

b. Prosedur

1. Pemohon berkewajiban
 - Mengajukan permohonan secara tertulis dengan menggunakan formulir.
 - Melengkapi persyaratan.

- Mendaftarkan ke Dinas.

2. Dinas berkewajiban

- Menerima permohonan dan meneliti berkas.
- Dicatat dalam register akta perceraian.
- Memproses akta perceraian dan menerbitkan kutipan akta perceraian.
- Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja sejak di penuhi persyaratan oleh pemohon.

