

Pengaruh Sumber Daya Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

Ghanis Ayu Annisaa

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :ayu.ghanis@yahoo.com

Abstrak

Ghanis Ayu Annisaa: Pengaruh Sumber Daya terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. **Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjungpura.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Judul skripsi ditentukan berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti yaitu lambannya kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*Sequential Explanatory Design*), yaitu dengan melakukan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan data dan analisis data kualitatif pada tahap ke dua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama. Penelitian dilakukan melalui pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, yaitu sebesar 43,16% dan tingkat koefisien korelasinya adalah kuat.

Kata kunci: Sumber Daya, Kinerja Pelayanan.

Abstract

Ghanis Ayu Annisaa: Influence Resources on Service Performance of Civil Affairs in the Department of Population and Civil Registration Ketapang Regency. Thesis. **Pontianak: Governance Studies Program Partnership with the University of West Kalimantan Province Tanjungpura.**

This thesis aims for knowing there is or not influence resource against service performance on population administration in Department of Population and Civil Registration Regency of Ketapang. The title of thesis is determined based on the problems which identified by researchers namely the slow pace service performance on population administration in Department of Population and Civil Registration Regency of Ketapang.

This study uses a combination of research methods (*Sequential Explanatory Design*), is to perform data collection and analysis of quantitative data in the first stage, and was followed by data collection and analysis of qualitative data in the second stage, in order to strengthen the results of quantitative research conducted in the first phase. The study was conducted through hypothesis testing. The result is a significant difference between the performance of the resource population administration services in the Department of Population and Civil Registration Ketapang District, in the amount of 43.16% and a correlation coefficient was strong.

Keywords: Resource, Service Performance.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah dikenal istilah otonomi daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

Pelayanan kependudukan dan catatan sipil memiliki nilai penting dan strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan dan masyarakat. Pelayanan yang baik, terkoordinir, dan berkesinambungan diperlukan untuk menarik simpati, kepercayaan,

kepatuhan masyarakat dalam melakukan tertib administrasi kependudukan. Tertib administrasi kependudukan sendiri diperlukan untuk memberikan pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan lainnya yang dialami oleh penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Republik Indonesia. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya.

Organisasi pemerintah yang menangani pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada harian Rakyat Kalbar 2011, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, Joko Winarto, mengungkapkan berdasarkan database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Ketapang 2011, dari jumlah penduduk Kabupaten Ketapang sebanyak 543.474 jiwa,

Ghanis Ayu Annisaa Pengaruh Sumber Daya terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

yang mempunyai Akta Kelahiran baru sebanyak 103.235 jiwa. Sedangkan yang belum mempunyai Akta Kelahiran sebanyak 440.239 jiwa.

Untuk data penduduk yang memiliki dan tidak memiliki Akta Kelahiran di seluruh Provinsi Kalimantan Barat tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 1.1. sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Persentase dan Rangka Penduduk yang memiliki dan tidak memiliki Akta Kelahiran di Kalimantan Barat tahun 2012

No	Kabupaten/Kota	Persentase tidak punya	Rangka tidak punya
1	Kota Pontianak	51%	14
2	Sintang	68%	13
3	Ketapang	79%	9
4	Kab. Pontianak	78%	10
5	Sambas	90%	5
6	Melawi	76%	11
7	Singkawang	79%	8
8	Kapuas Hulu	84%	7
9	Sanggau	92%	4
10	Kayong Utara	76%	12
11	Sekadau	85%	6
12	Kubu Raya	94%	3
13	Bengkayang	95%	2
14	Landak	98%	1
15	Kalimantan Barat	81%	

Sumber: *Disdukcapil Prov. Kalbar 2012*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 79% dari total penduduk di Kabupaten Ketapang tidak mempunyai Akta Kelahiran. Hal ini membuat Ketapang menempati urutan 9 (sembilan) dari 14 (empat belas) Kab/Kota yang tidak mempunyai Akta Kelahiran. Kabupaten Ketapang menjadi sorotan karena peneliti merupakan mahasiswa yang dibiayai oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang,

sehingga peneliti ingin memberikan kontribusi kepada daerah melalui penelitian ini.

Harian Equator tanggal 5 Oktober 2011 memberitakan bahwa seorang warga mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Ia mengeluhkan lamanya proses pembuatan KK dan KTP yang belum juga diterbitkan padahal sudah lebih dari tiga bulan. Seorang warga yang ditemui peneliti juga mengungkapkan KK yang diurusnya belum juga terbit padahal sudah sejak bulan Agustus 2012 ia mengurusnya. Ia juga mengeluh sudah lebih dari 10 kali bolak balik ke kantor tersebut, tapi KK nya tidak juga selesai, serta tidak ada tanggapan/perhatian berarti dari para pegawai. Ada pula warga yang mengeluhkan masalah antrian. Apabila tidak kenal pegawai maka urusan jadi lama.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kab. Ketapang Nomor 18 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan KK dan KTP maksimal 14 hari. Berita dan keluhan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat lamban. Hal inilah yang disinyalir menjadi penyebab mengapa masyarakat enggan

mengurus kelengkapan administrasi kependudukan.

Data masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang tahun 2012 adalah sebagai berikut :

- a. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) kurang lebih 42 orang per hari,
- b. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kurang lebih 53 orang per hari, dan
- c. Pembuatan Akta Kelahiran kurang lebih 5 orang per hari,

Dari data diatas, diketahui kurang lebih 100 orang membutuhkan pelayanan setiap harinya. Angka tersebut diluar dari masyarakat yang mengurus Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah Datang, dan lain-lain. Sesuai Peraturan Bupati Ketapang no. 27 tahun 2008, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan ditangani oleh bidang administrasi kependudukan. Dalam bidang administrasi kependudukan tersebut terdapat 12 orang pegawai. Peneliti menduga faktor yang kuat mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi kependudukan adalah sumber daya. Dari fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian pengaruh sumber

daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang.

1.2. Pembatasan Penelitian

Untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, maka perlu adanya pembatasan penelitian. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Cerai, dan lain-lain. Karena masalah dan keluhan masyarakat paling banyak terdapat pada pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), dan Akta Kelahiran, serta untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, maka peneliti membatasi penelitian pada pelayanan ketiga surat administrasi kependudukan tersebut.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini merupakan kajian ilmiah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan berikut, “Apakah sumber daya berpengaruh terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang?”.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Ghanis Ayu Annisaa Pengaruh Sumber Daya terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ketapang

Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, serta seberapa besar pengaruhnya.

tindakan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada.

5. Manfaat Penelitian

5.1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dilakukan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan. Khususnya untuk menambah kemampuan mengenai pengaruh sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Hasil penelitian ini nantinya juga dapat dijadikan alternatif rujukan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek/variabel yang sama.

5.2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan sebagai bahan masukan bagi peningkatan kualitas sumber daya dan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang agar nantinya dapat lebih baik lagi.
- b. Bagi peneliti sendiri penelitian ini sangat membantu untuk memahami permasalahan yang ada di lapangan sehingga ke depannya dapat lebih mudah beradaptasi dan memberikan ide maupun

B. KAJIAN TEORI DAN METODOLOGI

1. Sumber daya

Menurut Edward III, indikator yang mempengaruhi sumber daya terdiri dari beberapa elemen (dalam Agustino,2008:151), yaitu : staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Dari 4 (empat) indikator sumber daya dalam teori Edward 3 di atas, peneliti mengambil semua indikator tersebut untuk diteliti.

2. Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan, sebagaimana telah dikembangkan oleh Berry dkk (dalam Winarsih,2010:182) bahwa terdapat 10 (sepuluh) indikator kualitas pelayanan, yakni ketampakan fisik (*tangible*), reabilitas (*reability*), responsivitas (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*creability*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan pengertian (*understanding the customer*). Dari 10 indikator kualitas pelayanan tersebut, peneliti mengambil 4 indikator saja yang akan diteliti yaitu responsivitas, kompetensi, kesopanan, dan akses.

3. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi, yaitu *Sequential Explanatory Design*. Metode *Sequential Explanatory Design* dicirikan dengan melakukan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan data dan analisis data kualitatif pada tahap ke dua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama (Sugiyono, 2011:409). Analisa data kuantitatif untuk menganalisis pengaruh sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Sedangkan analisa data kualitatif digunakan sebagai bahan kajian guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 masyarakat yang mengurus KK, KTP, dan Akta Kelahiran setiap harinya. 100 orang tersebut merupakan populasi. Berdasarkan hasil perhitungan menurut pendapat Slovin (dalam Sangadji & Sopian, 2010:189), didapatkan responden sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Sampling Insidental*.

5. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah kuesioner dan pedoman wawancara

6. Teknik Analisis Data

Statistik yang digunakan untuk mengetahui koefisien pengaruh variabel x terhadap variabel y adalah rumus *Product Moment*. Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel x terhadap y ditentukan dengan koefisien determinan. Sedangkan untuk teknik analisis data yang peneliti gunakan kedua adalah dengan menganalisis hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada 12 orang pegawai yang berada dalam bidang administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

C. HASIL PENELITIAN

Hasil perhitungan yang diperoleh menunjukkan bahwa $r_{hitung} (0,657) > r_{tabel} (0,286)$, maka H_0 diterima. Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa r_{hitung} sebesar 0,657 terdapat pada kategori kuat karena berada pada rentang nilai antara 0,60-0,799. Sehingga pengaruh antara sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas

Ghanis Ayu Annisaa Pengaruh Sumber Daya terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dinyatakan kuat. Selanjutnya pada perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa sumbangan sumber daya pengaruh antara sumber daya terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sebesar 43,16%. Sisanya sebesar 56,84% dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Apresiasi

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang telah banyak membantu untuk keperluan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur :

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*.

Bandung : Alfabeta.

Indiahono, Dwiyanto.2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*.

Yogyakarta : Gava Media.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama

Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy*. Surabaya : PMN.

Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.

Prasetyo, Bambang. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto. Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rebecca, Maya Cynthia. 2012. *Pengaruh Kompetensi Sumber daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang*. Untan.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta : Gramedia.

Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

----- . 2011. *Statistika untuk Penelitan*. Bandung : Alfabeta.

----- . 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia

Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi*

*Program Studi Ilmu Pemerintahan
Kerjasama FISIP UNTAN dengan
Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat.*

Pontianak : Program Studi Ilmu Pemerintahan
Kerjasama FISIP UNTAN dengan
Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan*

Publik. Yogyakarta : Media Pressindo.

Lain-lain :

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
(LAKIP) Tahun 2012 Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Peraturan Bupati Ketapang Nomor : 27 Tahun 2008
tentang fungsi, rincian tugas, dan tata kerja Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Ketapang.

Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun
2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi
Kependudukan di Kabupaten Ketapang.

Ketapang Dalam Angka (KDA) 2012.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : GHANIS AYU ANNISAA
NIM / Periode lulus : E42009023/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : ayu.ghanis@yahoo.com / 085252529341

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH SUMBER DAYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN KETAPANG**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal.....

22/7-13
Prod. I P

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 18 Juli 2013



H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

(GHANIS AYU ANNISAA)