

KINERJA OPERATOR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA

Dendy Partono

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

E-mail : Okky_10oct@yahoo.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja operator dalam menjalankan tugas dan kewajibannya melakukan proses pelayanan pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan kurang optimalnya kinerja operator sehingga pelayanan prima kurang berjalan secara maksimal. Hal tersebutlah yang menyebabkan sulitnya pemerintah dalam mengambil kebijakan karena data yang kurang valid. Hasil penelitian ini adalah, kurang optimalnya kinerja operator khususnya dalam pembuatan KK dan KTP dengan sistem *online* yang disebabkan oleh kualitas SDM yang masih rendah. Hal ini dapat dinilai melalui Resposivitas yang masih rendah, Resposibilitas yang belum dilaksanakan dengan baik dan Akuntabilitas yang masih kurang. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor lingkungan dan pengawasan. Tidak ada hukuman dan penghargaan membuat petugas tidak memiliki motivasi dalam bekerja.

Kata kunci: Kinerja Operator, Resposivitas, Resposibilitas dan Akuntabilitas

Abstract

This research aims to identify and analyze the performance of the operator in carrying out their duties and obligations in order to make Family Register and ID card services in the Department of Population and Civil Registration Kubu Raya Regency. The title of this essay is based on less than optimal performance of operators so that excellent service not running optimally. This is exactly what causes the difficulty of the government in their policy because the data are less valid.

Results of this study was, less optimal operator performance particularly in order to make Family Register and ID cards with an online system that is caused by the quality of human resources is still low. This can be assessed through Responsiveness is still low, Responsibility which has not been implemented properly and Accountability is still lacking. There are several factors that affect the performance and supervision of environmental factors. No punishment and rewards make workers do not have the motivation to work.

Keywords: Operator Performance, Responsiveness, Responsibility and Accountability

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Kabupaten Kubu Raya (KKR) dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor: 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kubu Raya, yang merupakan Kabupaten pemekaran dari Kabupaten Pontianak. Tujuan utama pemekaran Kabupaten ini adalah agar kesejahteraan masyarakat dapat cepat terwujud dengan memperlancar pelayanan terhadap masyarakat dengan mendekatkan pusat kekuasaan pada wilayah-wilayah yang melingkupi kabupaten ini. Tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih digabungkan dalam suatu wadah organisasi yang disebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi KKR sesuai dengan Peraturan Bupati (PerBup) Kubu Raya Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat daerah KKR. Perkembangan lebih lanjut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi KKR diubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DukCapil) KKR berdasarkan PerBup Kabupaten Kubu Raya Nomor 71 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KKR (Profil dinas DukCapil, 2011:1).

Perlu dijelaskan kepada masyarakat bahwa sarana administrasi pemerintah Dinas DukCapil merupakan sektor terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan administrasi pemerintahan sebagian besar tugasnya sehari-hari memberikan pelayanan, yaitu pelayanan yang baik kepada Negara ataupun kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk menjadi petugas administrasi pemerintah yang baik, mereka harus dapat

melaksanakan tugas sehari-hari, sedangkan untuk memiliki etika yang baik apabila aparat pelaksana menunjukkan ciri-ciri perilaku kerja yang berkualitas tinggi terhadap tugas yang diembannya atau dilimpahkan, misalnya adanya rasa tanggungjawab, loyalitas, sungguh-sungguh, disiplin pribadi, adanya kepuasan pada diri sendiri dan lain-lain.

Dalam kehidupan ekonomi, pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja (Sinambela, 2006).

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintah (Sinambela, 2006).

Sementara itu dalam sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, menimbulkan rasa saling curiga, sifat eksklusivisme yang berlebihan. Ini pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk adalah menimbulkan berbagai kerusakan dan tindakan anarkhis di berbagai daerah. Seiring dengan hal itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif

dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum (Sinambela, 2006).

Berbagai masalah yang diidentifikasi tersebut tampaknya dapat diatasi secara perlahan dengan pemulihan kepercayaan, misalnya dalam bentuk meningkatkan mutu dari pelayanan publik sehingga memberikan citra baik bagi pemerintah sebagai pelayan publik. Pelayanan administrasi pemerintah pada Dinas DukCapil KKR meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan keterangan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan surat akte lahir, Surat Keterangan Kematian, dan lain sebagainya.

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan yang berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap (PerBup KKR No.71, 2009:3).

Kartu identitas atau surat keterangan kependudukan ini berupa KK dan KTP. Kartu identitas atau surat keterangan kependudukan ini dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penebitan dokumen identitas lainnya.

Karena begitu pentingnya fungsi dari KK dan KTP tersebut, pemerintah perlu meningkatkan

kualitas pelayanan pembuatan KK dan KTP tersebut. Dalam hal ini kinerja pegawai yang melaksanakan tugas tersebut dituntut harus optimal sehingga tercipta pelayanan prima dan juga semakin mempermudah tugas pemerintah untuk mengambil kebijakan karena tersedianya data secara valid, sehingga kebijakan yang dikeluarkan tepat sasaran.

Operator dan koordinator kecamatan memiliki peran yang penting dalam proses pelayanan pembuatan KK dan KTP. Petugas (Operator) merupakan orang yang bertugas menjaga, melayani dan menjalankan suatu peralatan pada Dinas DukCapil sedangkan, kordinator (*Coordinator*) kecamatan merupakan orang yang melaksanakan kordinasi dengan Dinas DukCapil di tingkat Kecamatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan (Biodata, KK, dan KTP).

Berdasarkan Perbup KKR Nomor 71 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas DukCapil, Operator mempunyai tugas: (1) Membantu kordinator Kecamatan; (2) Melaksanakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK); dan (3) melaksanakan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Jadi Operator mempunyai peran penting dalam upaya mempercepat atau tidaknya proses pelayanan pembuatan KK dan KTP. Apabila kinerja dari petugas menurun tentu akan berakibat terlambatnya proses pembuatan KK dan KTP.

Kondisi pelayanan yang di atas jelas dianggap sebagai cepat atau tidaknya kinerja para petugas. Untuk itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja yang dilakukan oleh petugas tersebut. Dari segi peralatan dan perlengkapan juga kadang bisa menghambat suatu pekerjaan,

jika salah satu alat mengalami kerusakan maka pekerjaan akan terhambat.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian di atas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Kinerja Operator Dinas DukCapil KKR dalam Pelayanan Pembuatan KK dan KTP?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pembuatan KK dan KTP pada Dinas DukCapil KKR.
2. Untuk mendeskripsikan kinerja petugas pada Dinas DukCapil KKR dalam Pelayanan Pembuatan KK dan KTP.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Dinas DukCapil KKR, dalam mengambil keputusan dan kebijakan dalam menangani masalah kinerja petugas terutama dalam pelayanan pembuatan KK dan KTP.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Kinerja

Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Robinson dalam Pasolong, 2007:176). Kinerja juga sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (Widodo, 2005:79). Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat diukur untuk mengetahui kualitas pekerjaan seseorang atau organisasi pelayanan publik.

Kinerja pegawai adalah perbandingan hasil tenaga kerja persatuan waktu (Kusriyanto dalam Mangkunegara, 2006:9). Selain itu kinerja pegawai merupakan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dicapai karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2006:9). Terkadang kinerja merupakan hasil akhir suatu aktivitas (Silalahi, 2011:408). Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja suatu aktivitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawab diembannya baik kualitas maupun kuantitas terhitung persatuan periode waktu.

Tercapainya tujuan organisasi baik *official* maupun *operartive* sangat ditentukan kinerja manager dan karyawan (Silalahi, 2011:408). Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik pula kinerja organisasi. Kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor, faktor tersebut ialah, a. Faktor kemampuan yang terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan realitas (*knowledge + skill*); dan b. Faktor motivasi adalah sikap positif terhadap situasi kerja (Davis dalam Mangkunegara, 2006:13).

Dengan demikian, untuk memperoleh kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai kemampuan yang tinggi untuk mengetahui serta mengerjakan pekerjaannya. Selain itu, motivasi kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi seseorang untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Untuk mengetahui baik atau buruk kinerja seorang pegawai perlu dilakukan penilaian kinerja, yang pada dasarnya penilaian kinerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Pada dasarnya apabila kinerja pegawai mengalami

peningkatan maka berkaitan dengan peningkatan sebuah organisasi. Penilaian prestasi atau evaluasi kinerja pegawai adalah cara pimpinan menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mengginson dalam Mangkunegara, 2002:259).

Analisis mengenai kinerja merupakan suatu penilaian terhadap suatu organisasi, bagaimana sasaran kerja, program atau tugas-tugas khusus yang telah dilakukan, diukur, atau dievaluasi dengan menggunakan berbagai metode. Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang menjadi tujuan organisasi (Mahsum, 2006:29). Jadi pengukuran kinerja harus berbasis pada strategi organisasi. Pengukuran kinerja juga harus didasarkan pada karakteristik operasional organisasi. Manfaatnya sebagai dasar melakukan perubahan, penghapusan dan perbaikan sehingga hasil operasional organisasi mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan pimpinan untuk mengetahui hasil kerja (*output*) pegawai yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam meningkatkan motivasi di tempat kerja. Penilaian kerja ini (*Performance Appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Penilaian prestasi kerja atau kinerja memberikan kesempatan kepada pimpinan dan orang yang dinilai untuk secara bersama membahas perilaku kerja dari yang dinilai. Pada umumnya setiap orang menginginkan dan mengharapkan umpan balik mengenai prestasi kerjanya. Penilaian memungkinkan bagi penilai

dan yang dinilai untuk secara bersama menemukan dan membahas kekurangan-kekurangan yang terjadi dan mengambil langkah perbaikannya.

Tujuan penilaian kinerja ialah, a. Meningkatkan saling pengertian tentang persyaratan kinerja; b. Mengakui hasil kerja karyawan; c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk berdiskusi ; d. Merumuskan kembali sasaran masa depan; e. Memeriksa rencana pelaksanaan (Sunyoto dalam Mangkunegara, 2006:10). Dengan demikian, diharapkan peningkatan kinerja organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Lenvinne (dalam Ratminto dan Winarsih 2010:175) mengatakan ada tiga indikator penyusun kinerja:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis domain. Lokasi

penelitian ialah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Subjek penelitian ialah Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Sistem Informasi Kependudukan, Kepala Seksi Pencatatan Sipil dan Operator yang mengurus pembuatan kartu Kartu Identitas Kependudukan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Responsivitas (*Responsiveness*)

Konsep responsivitas merupakan daya tanggap dari sisi yang memberi pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Responsivitas menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan klien. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi klien dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komprehensivitas, assesibilitas administrasi. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan klien dalam pengambilan keputusan.

Responsivitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Responsivitas petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dinilai

masih rendah walaupun pelayanan yang diberikan petugas dianggap cukup akan tetapi ada masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sangat kurang memuaskan. Hal ini dinilai oleh masyarakat karena petugas kurang tanggap akan tuntutan masyarakat akan pelayanan baik berupa informasi maupun daya tanggap petugas terhadap keluhan dan tuntutan masyarakat.

2. Responsibilitas (*Responsibility*)

Responsibilitas dimaksudkan untuk menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah KKR. Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan petugas kepada masyarakat tentunya mempunyai aturan berupa prosedur dan persyaratan yang dijadikan pedoman bagi setiap unit pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Namun kenyataan yang dijumpai peneliti di lapangan bahwa prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan tidak dapat dijalankan secara konsisten, karena masih terlihat siapa yang menjadi masyarakat atau pengguna jasa. Petugas tidak mampu mempertahankan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan berpedoman kepada pejabat atau tokoh masyarakat ataupun masyarakat yang mempunyai hubungan keluarga dengan petugas Dinas DukCapil KKR. Dan petugas juga tidak mampu untuk mematuhi peraturanan dan tata tertib yang berlaku di Dinas DukCapil KKR.

3. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas (*accountability*) secara harfiah dapat diartikan sebagai "pertanggung jawaban". Menurut Akbar (2011), akuntabilitas publik merupakan hasil dari suatu entitas kedalam

bentuk fungsinya, program dan kegiatan, maupun kebijakan suatu lembaga publik harus dapat dijelaskan dan dipertanggung jawabkan kepada masyarakat (*public disclosure*), dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dimaksud tanpa hambatan. Tuntutan keterbukaan dalam proses manajemen keuangan daerah di era kebijakan otonomi, membutuhkan pola akuntabilitas publik melalui pembangunan sistem akuntansi pemerintahan. memberikan peluang terhadap peningkatan penyediaan informasi yang handal dan akurat serta berorientasi pada peningkatan tolok ukur kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal, dan merupakan proses pertanggung jawaban (*stewardship and accountability process*), manajerial dan unsur pengendalian manajemen di pemerintah daerah.

Akuntabilitas yang dinilai masih kurang, karena KaDis DukCapil KR dan KaBid PendafDuk dan SimDuk yang tidak terlalu tegas terhadap bawahan dalam membina dan mengawasi mereka saat bekerja. Sehingga banyak petugas yang bekerja sesuka hati mereka sendiri karena menganggap atasan yang baik dan tidak akan berani menegur mereka.

D. SIMPULAN

1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Responsivitas masih rendah dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari sudut pandang pelayanan personal, seperti pemberian informasi secara singkat dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dan daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harap masyarakat seperti kesalahan

terhadap hasil kerja mereka dalam pembuatan kartu identitas kependudukan.

2. Responsibilitas belum dilaksanakan dengan baik, dilihat pada jam masuk kerja yang sering terlambat. Dan ketidak patuhan petugas terhadap peraturan mengenai untuk tidak meminta biaya dalam pembuatan kartu identitas kependudukan, keterlambatan pada pembuatan KK dan KTP dari waktu yang telah ditentukan dan petugas yang menjadi biro jasa (calo).
3. Akuntabilitas yang dinilai masih kurang, karena KaDis DukCapil KR dan KaBid PendafDuk dan SimDuk yang tidak terlalu tegas terhadap bawahan dalam membina dan mengawasi mereka saat bekerja. Sehingga banyak petugas yang bekerja sesuka hati mereka sendiri karena menganggap atasan yang baik dan tidak akan berani menegur mereka.

E. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pengasuh dan pengelola Program Studi Ilmu Pemerintahan kerjasama Universitas Tanjungpura dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan juga Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang telah terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja – Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Komariah, Aan., Djam'an Satori. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

Moeheriono. 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisma dan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Ratminto., Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik - Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Satori, Djam'an. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik - Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.

_____, (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN.

Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya. No. 3/2011. tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Kubu Raya.

Peraturan Bupati Kabupaten Kubu Raya No. 71/2009 tentang *Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya*. Kubu Raya.

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2011.

Undang-Undang Nomor: 35 Tahun 2007 tentang *Pembentukan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kubu Raya*.

Skripsi/Tesis :

Samsudin, Pinus. 2011. *Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Tujuh Belas Kabupaten Bengkayang*. Tesis. Program Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Sapriansyah, Uray. 2012. *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.



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

Jalan A Yani Pontianak, Kode 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 sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DENDY PARTONO
 NIM / Periode lulus : E42009080/ 2013
 Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
 Email address / HP : Okky_10oct@yahoo.com/085245275599

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-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA OPERATOR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KUBU RAYA**

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 izin 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/ditetapkan
 Pengelola Jurnal IP - 10/2014
 H. Wijaya Kusuma, MA, Ph D
 NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
 Pada Tanggal : 6 Februari 2014

(DENDY PARTONO)