

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA DALAM PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN**

**Oleh:
SAKDIAH
NIM. E42010070**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
E-mail : dsakdiah@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam menangani pembuatan Akta Kelahiran yang difokuskan pada proses pembuatan dan penerbitan Akta Kelahiran. Peneliti menggunakan model teori Lenvine yang mengukur kinerja berdasarkan indikator Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan subjek Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat. Penelitian ini menjelaskan rendahnya responsivitas yang dimiliki oleh dinas tersebut dalam menerima aspirasi masyarakat, selain itu responsibilitas yang dimiliki oleh dinas tersebut masih rendah dalam menjalankan tugas memberikan layanan administrasi. Rendahnya akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam memenuhi aspirasi masyarakat juga menghambat terlaksananya visi dan misi dinas secara optimal. Untuk itu perlu adanya perbaikan kinerja di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola administrasi.

Kata-kata Kunci : Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas

Abstract

This Skripsi is intended to analyse and measure Disdukcapil's performance in handling the Act of Birth making by focussed on how the process of Act of Birth publication. Researcher uses Lenvine's model to measure the performance by pursuant to Responsivity, Responsibility And Acountibility indicators. This Research uses the qualitative analysis, with Disdukcapil and the society as the subject. This research explains that the responsivity by Disdukcapil in accepting society's aspiration is low, in other hands the responsibility by Disdukcapil in administration service is also low. The acountibility by Disdukcapil which is low means in fulfilling society's aspirations are also pursue executing of vision and mission on duty in an optimal fashion. For that case it means there is necessary to make the existence of repair for Disdukcapil's performance.

Keyword: Responsivity, Responsibility, Acountibility



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Akta Kelahiran merupakan bukti sah mengenai status anak yang dikeluarkan oleh kantor atau dinas catatan sipil kabupaten setempat. Peranannya sangat besar bagi kehidupan masyarakat untuk mengurus segala keperluan administrasi. Pada prinsipnya, akta kelahiran hanyalah sebuah catatan administratif. Dianggap penting karena data yang ada dalam akta kelahiran dapat digunakan sebagai bukti jati diri bagi si anak, sehubungan dengan hak waris atau klaim asuransi dan pengurusan hal-hal administratif lainnya seperti tunjangan keluarga, paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), pengurusan perkawinan, perijinan, mengurus beasiswa dan lain-lain.

Seiring dengan perkembangan pembangunan serta semakin berkembangnya jumlah penduduk Indonesia serta sistem pendidikan sekarang yang jika ingin masuk sekolah, mencari kerja sampai mengikuti perlombaan harus menggunakan surat penting tersebut, sehingga kebutuhan akan akta kelahiran semakin meningkat dan disadari akta kelahiran sangat strategis dan diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Perubahan pola serta perbaikan pelayanan pencatatan sipil terus dilakukan pada tingkat kecamatan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta. Namun yang paling penting adalah bagaimana masyarakat dapat membuat akta

kelahiran dengan mudah dan tidak dipersulit sebagai bentuk adanya perkembangan disektor pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang melayani bidang administrasi kependudukan. Sudah tugas dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk senantiasa berusaha menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari pembuatan sampai perbaikan surat-menyurat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu meliputi pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang berkepentingan untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah badan yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat antusias dan merespon positif terhadap kantor tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara sebagai perpanjangan tangan pemerintah bergerak dibidang pelayanan publik yang mempunyai kepentingan yang sama. Maka dari itu publik mengharapkan suatu pelayanan yang sama secara efektif dan efisien dari dinas tersebut. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai dinas yang bergerak

dibidang pelayanan administrasi mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam mengelola dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya penilaian kinerja yang merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Dari data yang penulis dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara maka indikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam pelayanan yang diberikan yang belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat seperti adanya pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang kurang memuaskan, waktu penerbitan akta kelahiran yang lama serta tanggung jawab dari pegawai mengenai berkas pengajuan permohonan akta kelahiran apabila ada masalah.

2. Rumusan Permasalahan

Melihat dari latar belakang dan fokus penelitian, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam melayani pembuatan Akta Kelahiran ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan alasan mengapa peneliti melakukan

penelitian tersebut, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.
2. Untuk mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pembaca dan referensi bagi penelitian-penelitian yang berkaitan dengan Akta Kelahiran yang akan datang, yang akan dilakukan oleh peneliti-peneliti lain dan diharapkan membantu pengembangan keilmuan dibidang manajemen pelayanan publik.
- b. Secara Praktis penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir dan menulis karya ilmiah untuk penulis sendiri selama melaksanakan pendidikan di Program Studi Ilmu Pemerintahan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara, serta dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah agar

kedepannya mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan lebih baik.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Kinerja

Kinerja yang berasal dari kata dasar "kerja" yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil, menurut Bernandin (Sudarmanto, 2009, 8) mengatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu.

Untuk organisasi pelayanan publik, kinerja tentu sangat berguna dalam menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi keinginan dan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Informasi kinerja juga penting bagi para pejabat penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih mudah dan terarah. Keberhasilan organisasi dapat diukur dari tingkat pencapaian tujuannya, baik yang materil maupun yang non materil yang dapat dan tidak dapat dinilai dengan uang. Kinerja akan menggambarkan suatu produktivitas kerja.

Lenvine (Pasolong, 2007) mengusulkan tiga konsep yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

a. *Responsiveness*, yakni kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas disini menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk pula.

b. *Responsibility*, yakni menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan

organisasi, baik secara implisit atau eksplisit.

- c. *Accountability*, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuannya, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, karena penelitian bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan secara rinci hal-hal yang berkaitan dengan pembuatan Akta Kelahiran.

Adapun cara yang peneliti gunakan untuk menentukan siapa saja yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penelitian *Incidental Sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti yang dianggap berhubungan

dengan masalah dapat digunakan sebagai sampel dan cocok sebagai narasumber. Teknik ini digunakan karena informan yang ditemui oleh penulis meneliti dan secara kebetulan sedang melakukan hal-hal yang berhubungan dengan pembuatan Akta Kelahiran sehingga informan yang diperoleh dapat langsung digunakan serta lebih mendasar.

Menurut Burngin (2007:110), metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Adapun triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Pada triangulasi sumber ini peneliti melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan ini penelitian bertujuan melakukan *check and recheck* hasil wawancara dengan beberapa informan untuk mengetahui kebenaran data dengan menanyakan pertanyaan yang sama terhadap informan yang berbeda.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang penting dan mendasar yang dapat digunakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam memenuhi harapan pengguna jasa organisasi pelayanan publik melakukan

sebaik-baiknya tugas serta memberikan pelayanan yang sempurna. Organisasi publik tentu harus tahu kondisi masyarakat yang beraneka ragam, begitu juga kebutuhannya tentu bermacam pula. Untuk itu organisasi publik harus jeli melihat dan menangkap keinginan masyarakat apa yang mereka butuhkan, keperluan apa yang saat ini mereka perlukan.

Perbaikan kinerja organisasi publik menjadi salah satu pilihan untuk menarik kembali kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Begitu pula pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melakukan perubahan pada pelayanan administrasi salah satu bentuknya adalah perubahan pada letak ruang pelayanan dan ruang operator yang semula bergabung sekarang dipisah. Hal itu dilakukan agar konsentrasi pegawai tidak buyar saat melakukan pekerjaan dan lebih nyaman.

Berdasarkan pemikiran tersebut tujuan dari perbaikan kinerja adalah untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas organisasi publik harus mengedepankan kenyamanan masyarakat sehingga masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap organisasi tersebut sebagai ukuran keberhasilan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Sebab organisasi publik yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan publik akan berdampak buruk pula pada penilaian

masyarakat terhadap pemerintah dalam mengemban tugas Negara.

Daya saing suatu Negara akan sangat diperhitungkan oleh Negara lain apabila dalam pembuatan kebijakan atau aturan mampu mendorong peningkatan berbagai kegiatan terutama ekonomi rakyat. Apabila berbagai regulasi yang dilahirkan oleh pemerintah tidak mendapat respon dari masyarakat atau malah menjadi penyulit masyarakat dalam melakukan kegiatan seperti adanya pungutan liar atau pencaloan yang disebabkan adanya suatu kebijakan pemerintah. Ini dapat dipastikan mempengaruhi daya saing masyarakat dengan dunia luar. Pelayanan dari organisasi publik yang cenderung korup akan membuat berbagai kegiatan masyarakat di sektor publik menjadi terhambat dan tidak efisien.

Penilaian kinerja organisasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada organisasi tersebut seperti efisiensi dan efektivitas tetapi juga harus melihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena organisasi publik seingkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, dengan pengguna jasa yang memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan

mampu menggambarkan kepuasan terhadap pemberi layanan.

Selain itu kinerja organisasi publik sebenarnya bisa dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi responsivitas, dimensi tanggungjawab dan dimensi akuntabilitas. Berbagai literatur yang membahas kinerja organisasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh organisasi publik. Kinerja merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang beragam sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas mengukur daya tanggap organisasi publik terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Selain itu seperti yang kita ketahui sebelumnya bahwa tanggungjawab merupakan penjelasan mengenai apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik itu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Seperti pengelolaan administrasi publik dan pelaksanaan kinerja yang baik demi terwujudnya

penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu bentuk tanggungjawab terhadap tuntutan masyarakat, dalam mencapai tujuan dan cita-cita mulia bangsa dan Negara Indonesia yang diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945.

Kegiatan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat tentunya mempunyai aturan berupa persyaratan serta prosedur yang harus dilalui. Persyaratan dan prosedur tersebut menjadi pedoman dan harus dipatuhi oleh masyarakat dan aparat dinas tersebut tanpa terkecuali. Hal ini tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip administrasi yang telah diatur

Akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-individu penguasa yang dipercaya mengelola sumber-sumber daya publik untuk mempertanggungjawabkan berbagai hal menyangkut fiskal, manajerial dan program. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

D. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelusuran dilapangan mengenai pemberian layanan pembuatan

Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara responsivitas dari dinas tersebut masih rendah. Masih sering dijumpai penerbitan Akta Kelahiran yang melebihi batas 14 hari masa kerja. Dalam hal ini masyarakat merupakan konsumen utama dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dibidang Administrasi, sehingga sudah selayaknya dinas tersebut menanggapi serta peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat. Selain itu kesiapan dinas tersebut juga masih rendah seperti penyediaan formulir permohonan Akta kelahiran. Akta Kelahiran merupakan dokumen pertama dari seseorang sehingga sudah sepatutnya penanganan dokumen penting tersebut diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga tidak ada lagi terdengar masyarakat mengeluhkan keterlambatan, maupun kesalahan lainnya.

2. **Responsibilitas** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam hal pelaksanaan kegiatan organisasi sudah dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, namun masih ada kegiatan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sebab organisasi publik dikatakan responsibel apabila penyedia layanan publik mempunyai kompetensi tinggi dan profesional terhadap

pekerjaannya. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang sesuai dengan prosedur yang ada serta tidak sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang ada. Selain karena ada kendala teknis diluar jangkauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara seperti pemadaman bergilir, alat yang rusak, maupun kesalahan operator itu sendiri. Sehingga dalam melaksanakan prinsip administrasi belum tepat dalam proses pembuatan Akta Kelahiran akibat dari kemampuan teknis yang kurang serta data yang tidak sesuai atau kurang.

3. Pada dasarnya pelaksanaan fungsi dan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran sudah berjalan akan tetapi penulis menemukan fenomena bahwa masih terdapat banyaknya keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan khususnya lamanya penerbitan Akta Kelahiran, adanya kesalahan pengetikan nama, tanggal lahir, berkas yang hilang sehingga masyarakat harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang tersebut. Maka dari itu penulis menilai bahwa akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih rendah. Kebijakan yang dibangun oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara mengenai pembuatan Akta Kelahiran sudah tepat namun dalam beberapa kondisi dinas tersebut tidak mampu menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan administrasi dengan ukuran nilai dan norma yang ada dimasyarakat. Dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara tidak mampu bertanggungjawab dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara tidak mampu konsisten terhadap apa yang menjadi visi dan misi dinas tersebut. Sudah menjadi tanggung jawab dinas tersebut terhadap masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik dengan masyarakat ikut berperan aktif didalamnya memberikan sumbangan baik berupa tindakan maupun pemikiran.

DAFTAR PUSTAKA

- 1. Buku Referensi**
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Darma, Surya. 2012. *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik; Dalam Seminar Sehari Kineja Organisasi Pelayanan, Publik, Kebijakan dan Penerapan, 20 Mei 1995*. Fisipol UGM. Yogyakarta.
- _____. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*, Yogyakarta :Gava Media.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik; Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara. 2013. Sukadana : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Rohman, A. Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Hendri. 1995. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT.Mandiri Abadi.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan*

- Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudirman, Teguh Wijianto. 2003. *AKIP dan Pengukuran Kinerja*. Lembaga Administrasi Negara Indonesia.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soetjipto, Budi W. 1997. “*Service Quality*”. *Manajemen Usahawan-Lembaga*, Jakarta : Management FE UI.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____.2009.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- _____.2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko.2001. *Good Governance; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- 2. Skripsi**
- Sri Supatmi. 2010. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Pontianak.
- Mega Rahma Putri. 201. *Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- 3. Undang-Undang**
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara*. 2013. *Database SIAK per tanggal 20 November 2013*. Sukadana: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.
- Permendagri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur*.
- Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Kegiatan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Penduduk*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara nomor 26 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*.
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang- undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.



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 : SAKDIAH
NIM / Periode lulus : E42010070/ 2014
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : dsakdiah@gmail.com/085245402964

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 :

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAYONG
UTARA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**

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/diserujui
Pengelola Jurnal Prodi IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP . 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 23 Januari 2015

(SAKDIAH)