

SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN



Disusun Oleh:
AFRIANSYAH
16520036

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA

2021



**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan






**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

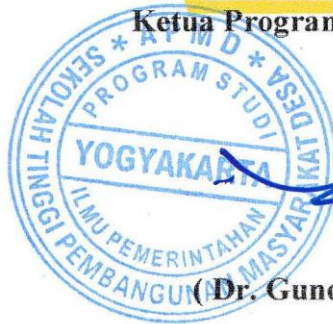
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Desember 2021
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi ATPMD “APMD”

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. <u>Analius Giawa, S.IP., M.Si.</u> Ketua Penguji / Pembimbing	
2. <u>Drs. Hastowiyono, MS.</u> Penguji Samping I	
3. <u>Dra. Herawati, MPA.</u> Penguji Samping II	

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



(Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AFRIANSYAH
Nomor Mahasiswa : 16520036
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan” ini benar-benar hasil karya sendiri. hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam daftar pustaka. Jika ditemukan ditulisan ini terjadi pelagiat, maka saya siap menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Desember 2021

Yang Menyatakan



AFRIANSYAH

MOTTO

Yang terburuk kelak bisa jadi yang terbaik

(Tulus)

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.

(Albert Einstein)

Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya.

(Afriansyah)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.

(Afriansyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan (Sarjana) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta. Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

- ❖ Dua orang hebat dalam hidup saya, Bapak Sudarso dan Ibu Suriani. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Saya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua.
- ❖ Kedua kaka saya Melly Purnama Sari Dan Septianur Sartika yang saya sayangi dan cintai.
- ❖ Bapak Dosenku yang baik hati Bapak Analius Giawa. S.IP.,M.SI. Izinkanlah saya mengantarkan ucapan terima kasih, untukmu sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkanku untuk mengantungi gelar sarjana.
- ❖ Kedua support sistem saya, Dhea Ayu Septiani Dan Ibu Srimulyani. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur, bahagia, dan selalu menunjukkan kepada saya cara yang benar dan menghibur saya pada saat yang kritis.
- ❖ Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga, teman dan sahabat yang selalu ada disisi saya. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurnya saya memiliki kalian dalam hidup saya. Maaf jika tidak bisa menyebutkan kalian satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh!!!. Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kehadiran Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan” Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program stara-1 jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD “APMD” Yogyakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sutoro Eko selaku ketua STPMD “APMD” Yogyakarta
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahjoko, MA selaku ketua Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Bapak Analius Giawa, S.IP., M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Almamater tercinta Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD “APMD” Yogyakarta
5. Pemerintah Kota Tarakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang sangat membantu dalam penelitian skripsi ini.

Segala usaha yang peneliti miliki telah ditumpahkan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini dengan penuh semangat dan rasa ikhlas. Namun penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, oleh karena itu dengan rendah hati penulis menerima saran, kritik, dan aspirasi dari orang yang membaca tulisan ini.

Yogyakarta, 18 Desember 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Afriansyah', written in a cursive style.

AFRIANSYAH

INTISARI

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pada masa Orde Baru, banyak pihak menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Sejumlah persoalan publik yang dinilai dapat mendatangkan dukungan politis untuk memperkuat kedudukan pemerintahan akan mendapat perhatian serius, walaupun tidak relevan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, tidak heran banyak program pelayanan publik yang tidak berhasil memberikan kontribusi pada usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat. Maka dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tarakan?

Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Subyek terdiri dari Kepala Dinas, Staff, dan pengguna layanan. Informan dalam penelitian berjumlah 15 orang ditentukan dengan Teknik Purposive. Pengumpulan data dengan Teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Unit analisis data dengan kualitatif menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data Dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pelayanan yang diberikan oleh dukcapil sudah melakukan transparans dan petugasnya sudah bertanggung jawab, kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan sudah efisien dan efektif, mendorong masyarakat untuk partisipatif dalam jalannya pelayanan, tidak deskriminatif dalam memberikan pelayanan, dan juga dalam memberikan pelayanan sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat. 2) pelayanan dalam sarana dan prasarana sudah sangat memadai terutama gedung, parkir dan alat-alat penunjang, kemampuan asn dalam menjalankan pelayanan sudah cukup mempuni terutama di masa pandemi covid 19, responsivitas sudah sangat bagus sekali terutama bila masyarakat bingung dalam proses pelayanan, pengetahuan dalam kesopanan sudah cukup baik dan juga empathy yang diberikan secara pribadi kepada sudah menunjukkan pelayanan sangat baik.

Kata kunci: DISDUKCAPIL, Pelayanan Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pada masa Orde Baru, banyak pihak menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Seperti dikatakan oleh Rusli dalam Hafis Aldani Posangi 2013:4 bahwa pelayanan publik di masa orde baru sangat bernuansa politis; masalah dan kepentingan masyarakat yang seharusnya dijadikan titik tolak untuk merumuskan program pelayanan, kurang mendapat perhatian. Sejumlah persoalan publik yang dinilai dapat mendatangkan dukungan politis untuk memperkuat kedudukan pemerintahan akan mendapat perhatian serius, walaupun tidak relevan dengan kepentingan

masyarakat. Oleh karena itu, tidak heran banyak program pelayanan publik yang tidak berhasil memberikan kontribusi pada usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sejak reformasi dan diberlakukannya undang-undang no 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan undang-undang nomor 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah terjadi perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah yang semula sentralistik dengan sistem *top down* bergeser ke pelaksanaan pemerintahan yang bersifat desentralistik. Secara formal pemerintah menyerahkan kewenangan kepada daerah otonom untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan aspirasi masyarakat. kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, kemudian diganti lagi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah : pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan ketiga, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan. publik

Pemerintah daerah melalui kebijakan otonomi ini menghasilkan kemajuan di bidang demokrasi lokal dengan menerapkan sistem keterbukaan informasi pemberian pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan tujuan desentralisasi dan

otonomi daerah adalah mendekatkan pemerintah kepada masyarakat yang dilayani sehingga pemerintah dapat mengakomodir seluruh kebutuhan dan kepentingan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Paradigma desentralisasi telah menumbuhkan kepekaan masyarakat untuk menuntut kualitas pelayanan publik (*publik service*) yang merupakan kewajiban dari pemerintah daerah. Hasbullah Malau dalam Yusnani Hasjimzum 2014:446 mengatakan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu Pemerintah sebaliknya merubah paradigma berfikir dan bertindak yang ada di birokrasi daerah dari paradigma dilayani, memerintah dan menguasai menjadi paradigma melayani, pelayanan masyarakat memfasilitasi masyarakat dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik, memberi pelayanan prima responsive, transparan, akuntabel komunikatif.

Berkaitan dengan hal itu, Karjuni Dt Maani dalam Yusnani Hasjimzum 2014:446 mengemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam menjalankan wewenang dengan baik, karna pelayanan publik memiliki hak untuk mengontrol, mempertanyakan dan meminta pertanggungjawaban aparat pemerintah (melalui wakilnya). Dengan akuntabilitas dan responsibilitas publik setiap aparat pemerintah diminta untuk dapat mempertanggungjawabkan, hak kewajiban, Tindakan, keahliannya bahkan waktu yang dipergunakan di depan publik, dengan sistem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan berarti pengaduan publik diberbagai aspek

pengembangan sudah meningkat kearah yang lebih baik, tetapi ciptaan kreatifitas dasar pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap kebutuhan publik. Posisi aparatur pemerintah seharusnya mampu mendorong aktivitas publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Mita Widyastuti dalam Yusnani Hasjimzum 2014:446 mengatakan selama ini ada anggapan dan kesan bahwa penyelenggaraan pelayanan merupakan monopoli pemerintah, masyarakat dilibatkan hanya saat pemerintah membutuhkan informasi dari pemerintah. Pendapat ini ditanggapi oleh ruli isa yang mengatakan keluhan keluhan masyarakat merupakan indikator pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat. Kemampuan sebuah organisasi mengenali kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi masyarakat dalam pelayanan, direalisasikan dalam kebijakan dan kegiatan prosedur pelayanan dinilai dengan adanya seluruh komunikasi atau cara untuk menampung keluhan keluhan masyarakat.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia. Pertama pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan Lembaga-Lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam mewujudkan good governance dalam ranah pelanan publik mampu membangkitkan dukungan daan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun good governance bukanlah sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti

sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga sehingga merasa pesimis untuk benar benar mewujudkan Indonesia baru yang berciri praktik good governance. Meluasnya praktik bad governance di banyak daerah seiring berjalannya desentralisasi dan otonomi daerah seringkali meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh warga negara dan sebaliknya menumbuhkan pesimis dan apatisme dikalangan luas.

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan barang dan jasa. Dalam perakteknya di pemerintahan negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya menjadi prioritas mengingat masyarakat selama ini menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk. Hampir setiap praktik kehidupan sejak dilahirkan sampai dengan meninggal dunia warga harus menghadapi pelayanan publik. Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin komplek dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum Organisasi Pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat malah banyak yang tersandung masalah Hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *Good Governance* yang selama ini dielu-elukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi atau khayalan dan sebatas jargon belaka. Indonesia harus segera terbangun dari tidur panjangnya. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan karena

setiap produk yang dihasilkannya hanya mewedahi kepentingan Partai Politik, Fraksi dan Kelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan Negara yang baik harus menjadi perhatian serius. Fenomena Pelayanan Publik yang seringkali dilakukan oleh Birokrasi Pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini Birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Di samping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat Birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan Birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Mayoritas Aparatur Sipil Negara tidak sepenuhnya mengabdikan untuk Negara, tetapi mereka hanya mencari keuntungan demi memenuhi kepentingan pribadi hal tersebut kini telah terpampang nyata bahwa sepanjang tahun 2019, Kepala Pusat Penerangan (Kapuspen) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Dr. Drs. Bakhtiar, M.Si menuturkan bahwa telah tercatat sebanyak 1.372 ASN diberhentikan secara tidak hormat oleh pemerintah.

Dalam era otonomi daerah aparatur Pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas/memuaskan tentu saja membutuhkan Aparatur Pemerintah yang mengedepankan Profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi Pendidikan/Keahlian, Pengalaman, Moralitas, Dedikasi maupun aspek lainnya. Berapa hari ini di media sosial menyebar video yang menampilkan Walikota Surabaya Tri Rismaharini sedang marah saat melakukan inspeksi mendadak pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Surabaya. Selanjutnya terlihat Risma membantu petugas menyiapkan peralatan, membersihkan alat rekam sidik jari hingga membantu mengatur antrian warga yang hendak mengurus e-KTP. Setelah beberapa saat memperhatikan petugas melayani warga, Risma lantas memanggil beberapa kepala dan pejabat teknologi informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya. Risma merasa pelayanan tersebut termasuk lambat, harusnya ada solusi dari pihak IT untuk bisa membuat warga lebih cepat dalam proses pembuatan e-KTP. Risma mempermasalahkan perihal software e-KTP yang tidak beroperasi secara benar. Risma menemukan keluhan seorang warga yang mengaku dipersulit lantaran harus pulang-pergi demi mengurus e-KTP. Berbicara tentang Pelayanan Publik, maka sudah tidak asing lagi bagi kita, di mana Pelayanan Publik sangat berkaitan erat dengan kehidupan kita sehari-hari.

Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban Aparatur Pemerintah ialah penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setelah Era Orde Baru terjadi berbagai perubahan terutama Demokratisasi di ranah Ekonomi Dan Politik sehingga menciptakan kemajuan yang dapat dikritisi bersama. Namun ada yang masih sama, atau setidaknya berubah tapi tidak signifikan yaitu kondisi Pelayanan Publik kita yang masih tertinggal daripada negara lain. Rilis hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Pada diskusi pertengahan tahun 2019 lalu, Ahmad Alam Saragih, anggota Ombudsman, menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik semakin rendah, mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Ketika pelayanan publik masih buruk maka jelas menunjukkan negara gagal untuk hadir bagi rakyatnya.

Dari berbagai penelitian yang dilakukan terkait dengan itu maka peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan tentang problematika pelayanan publik DUKCAPIL kota tarakan.

B. Rumusan Masalah

Dari penjabaran pada latar belakang maka penulis menarik rumusan masalah yaitu **“Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan?”**

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

- Bagi DISDUKCAPIL
diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tarakan.
- Bagi Masyarakat atau Pengguna
diharapkan tulisan ini bisa menjadi bahan bacaan mengenai Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
- Bagi peneliti lain

selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

- Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung cara penulisan skripsi tentang Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

E. Kerangka Konseptul

1. Pemerintah Daerah

Pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan

pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mengatur sendiri urusan pemerintahannya. Pemerintah daerah menjalankan otonomi yang seluas-luasnya kecuali urusan pemerintah yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintah daerah mempunyai hak untuk menempatkan peraturan daerah dan peraturan lainnya untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah adalah unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Gubernur, Bupati, atau walikota, dan perangkat daerah yang bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah.

2. Pelayanan Publik

Menurut Sutedi 2010:2 istilah dalam pelayanan publik atau pelayanan umum seringkali dikaitkan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum. Istilah pelayanan itu sendiri mengandung makna, yaitu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan kata lain pelayanan umum itu sendiri bukanlah bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan atau kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai suatu sasaran tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam Sutedi, 2010:2.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan lingkup badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam Ratminto dan Atik 2005: 5.

3. Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut. (Keputusan menpan nomor 63 tahun 2004)

- Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
- Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam keputusan menpan nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut.

- Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan.Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- Kepastian waktu Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian waktu.
- Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk.Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- Kelengkapan, sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
- Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kedisiplinan kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lainnya.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan menpan nomor 63 tahun 2004.

- prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan. Atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Indikator Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990)

Berdasarkan review literatur ditemukan indikator sesuai fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut, berikut indikator Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

- Tangibles atau kemampuan fisik Artinya penampakan fisik dari gedung peralatan pegawai dan fasilitas fasilitas yang dimiliki oleh provider.
- Reliability atau reliabilitas Adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- Responsiveness Atau responsivitas adalah kerelaan untuk mendorong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- Assurance Atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customer.
- Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan pemberi pelayanan kepada customer.

Bahwa penyelenggara pemerintahan khususnya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur dengan kinerja yang baik.

F. RUANG LINGKUP

Diharapkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dengan menggunakan asas pelayanan publik dan indikator pelayanan publik sehingga pelayanan di DISDUKACAPIL dapat diterima oleh semua pengguna layanan.

1. Asas Pelayanan Publik

Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak.

2. Indikator Menurut Zeithaml, Parasuraman Dan Berry(1990)

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empati.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian Deskriptif Kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian.

2. Unit analisis

a. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek yaitu: Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dikota Tarakan.

b. Subjek Penelitian

Subjek Dari Penelitian ini adalah DISDUKCAPIL Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota tarakan, kepala dinas, staff, masyarakat atau pengguna layanan Informan ditentukan dengan teknik purposive. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Untuk memperoleh data yang benar-benar *valid*, peneliti akan turut melakukan wawancara dengan ;

- Kepala Dinas Disdukcapil
- Staff Disdukcapil
- Masyarakat / Pengguna Layanan

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di DISDUKCAPIL Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jl. Jend. Sudirman No.76, Pamusian, Tarakan Tengah, Kota Tarakan, Kalimantan Utara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data pertama-tama dimulai dengan menggali data dari berbagai sumber, yaitu dengan Observasi, Wawancara, yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan dengan memanfaatkan, Dokumen Resmi, Gambar, Foto Dan Sebagainya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik yaitu dengan Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi.

- a) Observasi adalah kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa Penglihatan, Penciuman, Pendengaran, untuk memperoleh Informasi yang di perlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil Observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.
- b) Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media

telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.

- c) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

5. Unit Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono 2012:7, teknik analisa data kualitatif meliputi tiga alur kegiatan sebagai sesuatu yang terjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun suatu analisis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa dengan menggunakan model interaktif (*interactive models of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles 39 dan Huberman 1992:16. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk

melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode-kode pada aspek tertentu.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart dan sejenisnya. Milles dan Hubberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

BAB II

PROFIL KOTA TARAKAN DAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

A. Keadaan Geografis

Kota Tarakan sebagai salah satu Kota yang merupakan bagian dari provinsi Kalimantan Utara memiliki kedudukan dan peran yang penting baik lingkup Nasional maupun Propinsi karena lokasi Geografisnya yang strategis. Jika dilihat letak kota Tarakan berdasarkan peta dunia, terlihat bahwa kota Tarakan berbatasan dengan Negara Malaysia, Brunei dan Filipina sehingga kota Tarakan dianggap sebagai pintu gerbang untuk wilayah Kalimantan utara.

Kota Tarakan secara Geografis terletak diantara $3^{\circ}14'23''$ - $3^{\circ}26'37''$ Lintang utara dan $117^{\circ}30'50''$ - $117^{\circ}40'12''$ Bujur Timur. Memiliki wilayah daratan seluas $\pm 250,80 \text{ km}^2$ dan luas lautan $\pm 406,33 \text{ km}^2$, suhu udara minimum rata-rata $24,8^{\circ}\text{C}$ dan maksimum $31,4^{\circ}\text{C}$ kelembaban rata-rata 85%. Curah hujan dalam 5 tahun terakhir rata-rata $3660,36 \text{ mm/bulan}$ dan penyinaran rata-rata $44,86/\text{bl}$. Letak kota Tarakan terpisah dari pulau induk Kalimantan dimana merupakan salah satu pintu gerbang pembangunan di wilayah Kalimantan Utara.

Dibagian Utara berbatasan dengan pesisir kecamatan pulau Bunyu, kabupaten Bulungan dan disebelah selatan, berbatasan dengan pesisir pantai kecamatan Tanjung Palas, kabupaten Bulungan, sedangkan disebelah timur juga berbatasan

dengan dengan kecamatan pulau bunyu, kabupaten Bulungan dan laut Sulawesi. Selain itu disebelah berat berbatasan dengan pesisir pantai kecamatan Sesayap kabupaten Tana Tidung.

1. Sebelah Utara : Pesisir Pantai Kecamatan Bunyu
2. Sebelah Timur : Kecamatan Bunyu Dan Laut Sulawesi
3. Sebelah Selatan : Pesisir Pantai Kecamatan Tanjung Palas
4. Sebelah Barat : Pesisir Pantai Kecamatan Sesayap Dan Kecamatan Sekatak

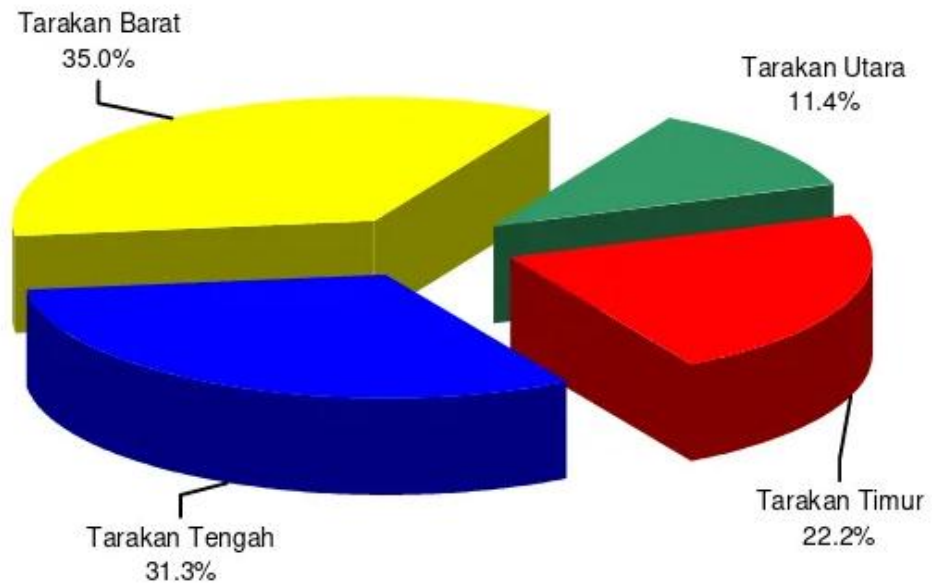
Tabel 2. 1 luas wilayah menurut kecamatan

No	Kecamatan	Luas wilayah (Km2)		Total
		Daratan	Lautan	
1	Kecamatan Timur	58,01	299,69	357,70
2	Kecamatan Tengah	55,54	28,46	84,00
3	Kecamatan Barat	27,89	18,46	46,35
4	Kecamatan Utara	109,36	59,82	169,28
Jumlah		250,80	406,53	657,33

Sumber: Profil Kota Tarakan 2021

Tabel diatas menggambarkan kondisi kota Tarakan yang memiliki wilayah yang termasuk sangat kecil dengan jumlah daratan hanya seluas 250,80 km2, sedangkan luas lautan kota Tarakan terbilang sangat luas sebesar 406.53 km2 yang hal itu sungguh berpengaruh untuk mata pencaharian warga kota tarakan yang didominasi nelayan dan pertambak ikan, dan kepiting.

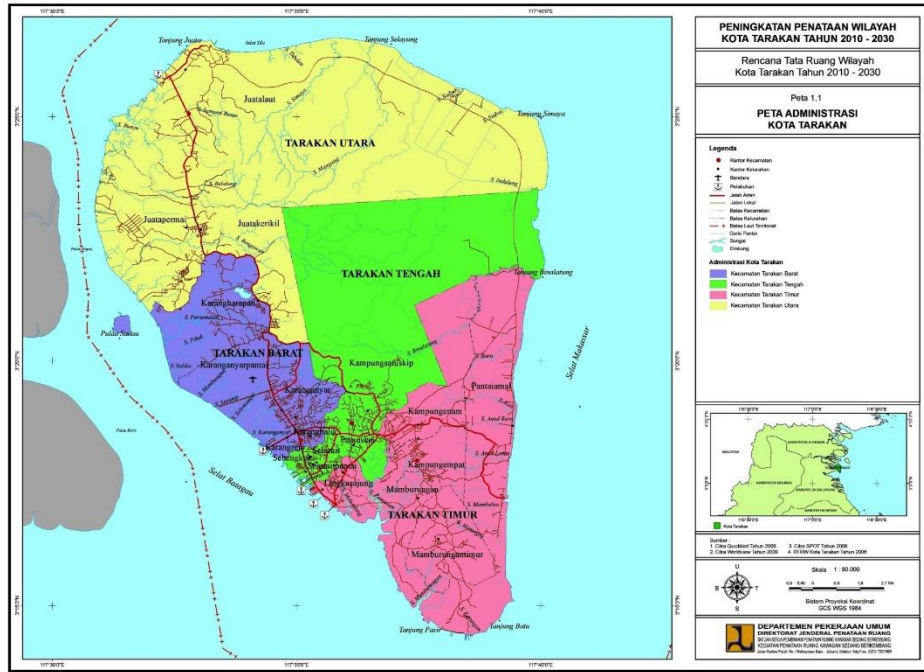
Gambar 2. 1 Grafik Luas Wilayah Daratan Kota Tarakan Menurut Kecamatan



Sumber : Profil Kota Tarakan

Kota Tarakan Yang terdiri atas Empat kecamatan, dimana kecamatan Tarakan Utara merupakan Kecamatan terluas diantara Kecamatan lainnya. Dengan luas 109,36km² atau sekitar 43,6% dari luas Kota Tarakan. Sedangkan Kecamatan Tarakan Barat termasuk Kecamatan yang paling kecil jika dilihat dari luas daratannya yakni hanya 27,89 km² atau 11,12% dari luas Kota Tarakan.

Gambar 2. 2 Peta Administrasi Kota Tarakan



Bab 1-14

Sumber Gambar : Departemen Pekerjaan Umum Direktorat Jendral

Penataan Ruang

Gambar diatas merupakan peta administratif kota tarakan, yang dapat disimpulkan empat wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Tarakan Utara, Kecamatan Tarakan Tengah. Kecamatan Tarakan Barat Dan Kecamatan Tarakan Timur. Dari gambar diatas dapat di simpulkan wilayah kecamatan Tarakan utara memiliki wilayah yang sangat luas, dan wilayah paling kecil adalah wilayah Tarakan barat.

B. Kependudukan

Kota Tarakan dengan luas wilayah 250,80 km² dihuni penduduk sebanyak 244.261 jiwa, yang terdiri dari 126.743 jiwa laki-laki dan 117.908 jiwa penduduk perempuan. Penduduk ini tersebar di empat Kecamatan yaitu Kecamatan Tarakan Barat, Tarakan Tengah, Tarakan Timur, Dan Kecamatan Utara. Jumlah penduduk perkecamatan, jenis kelamin, agama dan kelurahan yang ada di kota tarakan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan

Kecamatan	Jumlah penduduk (Jiwa)
Barat	82.571
Timur	70.813
Tengah	58.280
Utara	32.987
Jumlah	244.261

Sumber data: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan 2021

Tabel diatas memberitahukan jumlah penduduk menurut Kecamatan dan Kecamatan yang paling banyak adalah Kecamatan Tarakan Timur yaitu sebanyak 70.813 jiwa sedangkan Kecamatan yang paling sedikit jumlahnya Kecamatan Tarakan Utara yaitu 32.987 jiwa. Kecamatan Tarakan utara memiliki luas wilayah paling luas namun untuk dari segi jumlah penduduk paling sedikit karena wilayah tersebut masih jauh dari akses pusat kota dan juga wilayah tersebut masih

didominasi hutan dan akses jalan listrik kurang memadai sehingga masyarakat enggan untuk tinggal di wilayah tersebut.

Tabel 2. 3 Penduduk Menurut Agama

Kecamatan	Islam	Kristen	khatolik	Hindu	budha	khonghucu	lainnya	Jumlah
barat	65.384	11.181	3.895	53	2.015	43	0	82.571
Tengah	63.144	4.382	2.259	32	969	26	1	70.813
Timur	55.739	2.031	390	6	111	0	3	58.280
Utara	24.992	6.128	1.843	10	14	0	0	32.987
Jumlah	209.259	23.722	8.387	101	3.109	69	4	244.651

Sumber data: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan 2021

Tabel diatas menggambarkan kondisi di Kota Tarakan yang memiliki berbagaimacam agama yaitu Islam, Kristen, Khatolik, Hindu, Buddha, Dan Konghuchu. Meskipun kota tarakan didominasi oleh agama Islam namun hingga hari ini tidak ada konflik sosial antar umat beragama yang terjadi di kota tarakan.

Hal tersebut menggambarkan akan indahny kehidupan yang ada di kota tarakan yang antar umat beragama saling menghargai satu sama lain.

Tabel 2. 4 Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan

Kelurahan	Pria	Wanita	Jumlah	KK
Gunung Lingkas	4.653	4.437	9.090	2.909
Juata Krikil	3.648	3.215	6.863	2.230
Juata Laut	8.112	7.533	15.645	4.831
Juata Permai	5.445	5.034	10.479	3.325
Kampung Empat	2.659	2.573	5.232	1.664
Kampung Enam	3.677	3.472	7.149	2.183
Kamoung 1 Skip	6.417	6.046	12.463	4.078
Karang Anyar	16.338	15.465	31.803	10.221
Karang Anyar Pantai	11.565	10.661	22.226	7.248
Karang Balik	4.180	3.902	8.082	2.854
Karang Harapan	6.402	6.102	12.504	3.729
Karang Rejo	4.125	3.831	7.956	2.616
Lingkas Ujung	6.454	5.957	12.441	4.100
Mamburungan	5.610	5.163	10.773	3.328
Mamburungan Timur	2.213	2.025	4.238	1.171
Pamusian	7.751	7.424	15.175	5.020
Pantai Amal	4.932	4.455	9.387	2.963
Sebengkok	8.917	8.289	17.206	5.530
Selumit	3.585	3.388	6.973	2.296
Selumit Pantai	10.010	8.936	18.996	6.273
Jumlah	126.693	117.908	244.651	78.569

Sumber data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan 2021

Dari tabel di atas kota tarakan memiliki kelurahan sebanyak 20 kelurahan yang dimana setiap kelurahannya memiliki jumlah pria dan wanita diatas 2000 Jiwa antar Kelurahan dan bila dijumlahkan setiap Kelurahan pria dan wanita sebanyak 244.651 Jiwa. Dan sedangkan bila dijumlahkan kepemilikan KK yang berada dikota tarakan sebanyak 78.569 jiwa, yang berarti untuk sebuah kota yang kecil diwilayah kalimantan utara termasuk memiliki jumlah terpadat dari kota lain yang berada diwilayah Kalimantan Utara.

Tabel 2. 5 jumlah penduduk menurut usia umur 15-49 tahun 2021

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	15-19Th	20-24Th	25-29Th	30-34Th	35-39Th	40-44Th	45-49Th	JUMLAH	
1	TARAKAN BARAT	KARANG ANYAR	1.434	1.404	1.355	1.250	1.392	1.329	1.072	9.236	
		KARANG REJO	332	322	310	326	384	333	269	2.276	
		KARANG ANYAR PANTAI	964	980	1.021	983	1.022	903	737	6.610	
		KARANG BALIK	386	317	343	300	342	332	312	2.332	
		KARANG HARAPAN	553	595	540	510	518	517	433	3.666	
		JUMLAH	3.669	3.618	3.569	3.369	3.658	3.414	2.823	24.120	
2	TARAKAN TENGAH	KAMPUNG I SKIP	529	574	538	486	500	467	495	3.589	
		PAMUSIAN	638	637	626	605	674	605	522	4.307	
		SEBENGKOK	815	766	696	655	689	687	644	4.952	
		SELUMIT	324	304	283	271	267	297	227	1.973	
		SELUMIT PANTAI	862	909	852	826	876	800	673	5.798	
		JUMLAH	3.168	3.190	2.995	2.843	3.006	2.856	2.561	20.619	
3	TARAKAN TIMUR	LINGKAS UJUNG	526	583	546	506	547	565	425	3.698	
		GUNUNG									2594
		LINGKAS	410	368	396	357	377	379	307		
		KAMPUNG									1.469
		EMPAT	269	184	223	188	198	206	201		
		KAMPUNG									2.036
		ENAM	352	338	267	250	291	288	250		
MAMBURUNGAN	471	444	510	465	472	443	340				
PANTAI AMAL	424	412	444	391	424	400	288				
MAMBURUNGAN TIMUR	217	185	189	210	192	152	104				
		JUMLAH	2.669	2.514	2.575	2.367	2.501	2.433	1.915	16.974	
4	TARAKAN UTARA	JUATA LAUT	731	722	663	621	704	615	530	4.586	
		JUATA PERMAI	533	436	399	349	406	516	486	3.125	
		JUATA KERIKIL	292	306	464	328	268	258	215	2.131	
		JUMLAH	1.556	1.464	1.526	1.298	1.378	1.389	1.231	9.842	
		JUMLAH SELURUHNYA	11.062	10.786	10.665	9.877	10.543	10.092	8.530	71.555	

Dari tabel diatas adalah usia dari umur 15 tahun sampai dengan 49 sembilan tahun yang dimana usia 15 sampai dengan 19 tahun adalah usia bagi masyarakat kota tarakan untuk menurus administrasi yaitu memiliki kartu tanda penduduk atau

(E-KTP) dan dan total jumlah usia 15 dengan 19 tahun adalah 11.062 jiwa. Sedangkan jumlah usia 45 keatas adalah sebanyak 8.530 jiwa.

C. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

1. Struktur Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Sebagai Salah Satu Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan merupakan Instansi Pelaksana yang melakukan kegiatan pelayanan Pemerintahan kepada masyarakat dalam bentuk Penertiban Administrasi Kependudukan dan Kartu Keluarga, Penertiban Dokumen kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil, unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris. Adapun struktur organisasi Di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan;

Berdasarkan tabel diatas struktural organisasi terdapat 12 staff yang terbagi kepala dinas 1, subbag 2, kabid 2, dan kasie 6 yang menajalankan pemerintahan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tarakan. Jumlah S2 sebanyak Dua dan S1 sebanyak Sembilan yang harapannya dengan tingginya tingkat pendidikan membantu proses jalannya pelayanan publik yang jauh lebih optimal.

Tabel 2. 5 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Tarakan

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Hamsyah	Kepala DISDUKCAPIL	S1
2	Amir Hamsyah	Sekretaris	S2
3	Rakhmad	Kasubbag Umum Dan Kepegawaian	S1
4	Sugiarti	Kasubbag Perencanaan Dan Keuangan	S1
5	Sri Warsita Suprihatin	Pengelola Kepegawaian	S1
5	Fitriani	Pengadministrasi Umum	SLTA
6	Sadiyah	Penyusun Rencana Kebutuhan Sarana Dan Prasarana	SLTA
7	Shinta Prihatiningrum	Pengelola Keuangan	S1
8	Marlina Mili	Bendahara	S1
9	Annisa Oktaviani	Penyusun Program, Anggaran Dan Pelaporan	S1
10	Suhairul	Kabid Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan Dan Pemanfaatan Data	S1
11	Sri Yati	Kasie Sistem Informasi Adm. Kependudukan	S1
12	Mulyanto	Kabid Pelayanan Administrasi Kependudukan	S2
13		Kasie Pelayanan Pendaftaran Penduduk	
14	Nurhasanah	Kasie Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan	D3
15	Joko Prastowo	Analisis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	SI
16	Sarifah Fauziah	Pengadministrasi Kependudukan	SLTA
17	Roy Umboro	Pengadministrasi Kependudukan	SLTA
18	Gufran	Pengadministrasi Kependudukan	SLTA
19	Marsiah	Analisis Kasie Pelayanan Pencatatan Sipil	S1
20	Minanti Diah Pratiwi	Kasie Pengelolaan Data Kependudukan	S1
21	Marsiah	Kasie Pelayanan Pencatatan Sipil	S1

22	Jemiyanti	Pengadministrasian Perceraian, Pengesahan	Akta Dan Pengakuan	SLTA
23	Jumanianti	Pengadministrasian Perceraian, Pengesahan	Akta Dan Pengakuan	SLTA
24	Diky Anugrah	Pengadministrasian Perceraian, Pengesahan	Akta Dan Pengakuan	SLTA
25	Agus Supriyansyah	Pengadministrasian Perceraian, Pengesahan	Akta Dan Pengakuan	SLTA
26	Masriah	Pengadministrasian Perceraian, Pengesahan	Akta Dan Pengakuan	SLTA
27	Ahmad Baitul Zainal	Kasie Pendokumentasian Kependudukan	Dokumen	S1
28	Hj Ismawaty	Kasie Kerja Sama Pelayanan	Dan Inovasi	S1
29	Hendriano Bonardo S	Penyusun Program Inovasi	Kreativitas Dan	

Sumber data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah staff di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tarakan didominasi lulusan S1 dengan jumlah 15, lulusan SLTA 10, lulusan S2 2, dan lulusan D3 1. Dari table diatas dapat diketahui dominasi tingkat pendidikan yang berada di DUKCAPIL kota Tarakan di dominasi oleh S1 dan S2 yang harapannya dengan banyaknya lulusan S1 dan S2 dapat membantu dan menerjemahkan jalannya pelayanan publik yang hingga hari masih dipandang berbelit-belit terlebih di masa Teknologi.

2. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

TERWUJUDNYA TARAKAN SEBAGAI KOTA MAJU DAN SEJAHTERA MELALUI SMART CITY

Misi

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang terampil, mandiri, berkualitas dan berdaya saing;
2. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, profesional, efektif, dan efisien yang berbasis pada sistem penganggaran yang pro rakyat;
3. Meningkatkan dan mempercepat pembangunan infrastruktur publik yang cepat, mudah, murah, adil, dan transparan;
4. Mengembangkan ekonomi daerah yang berorientasi kepada kepentingan rakyat (ekonomi pro rakyat) melalui sektor perdagangan, jasa, industri, pariwisata, dan pertanian dalam arti luas;
5. Meningkatkan pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya alam melalui peningkatan nilai tambah yang berwawasan lingkungan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna, kreatif, dan inovatif berbasis ilmu pengetahuan;
6. Meningkatkan pembangunan akhlak dan moral sesuai kearifan lokal serta mewujudkan kepastian hukum dan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

3. Output Layanan Dukcapil Kota Tarakan

Secara garis besar, output layanan Dukcapil dikelompokkan jadi 2, yakni data kependudukan dan dokumen kependudukan.

1. Data kependudukan

Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana amanat Undang-undang Adminduk, data kependudukan digunakan untuk semua keperluan, di antaranya untuk pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Data kependudukan inilah yang saat ini digunakan oleh lebih dari 1.238 lembaga pusat (September 2019) baik pemerintah atau swasta yang sudah bekerjasama dengan Ditjen Dukcapil untuk berbagai keperluan, terutama untuk permudah pelayanan publik. Jumlah lembaga ini akan terus bertambah.

2. Dokumen kependudukan

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana Dinas Dukcapil kabupaten/kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Output terkait dokumen kependudukan jauh lebih banyak lagi. Semuanya ada 23 output, yang jika dikelompokkan menjadi 3 output utama, yakni dalam bentuk kartu, surat, dan akta.

- a. Berupa kartu ada 3: KTP-el, KK, dan KIA.
- b. Berupa surat ada 14: Surat Keterangan Pindah, Surat keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri, Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia, Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas, dan Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
- c. Berupa akta ada 6: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak. Tentu, dari sekian banyak dokumen itu tidak harus dimiliki semua oleh setiap penduduk karena menyesuaikan dengan kebutuhan dan keperluan masing-masing orang. Tapi ada beberapa dokumen yang wajib dimiliki oleh semua penduduk, seperti KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran.

4. Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan secara umum melaksanakan tugas pokok dan Fungsi dapat diuraikan seperti di bawah ini;

1. Kedudukan

a. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah unsur pelaksana yang melaksanakan urusan Adminduk dengan kewajiban :

- Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk;
- Menerbitkan dokumen kependudukan;
- Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- Menjamin kerahisaaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan penduduk dalam pelayanan dafduk dam capil. Unsur pelaksana yang melaksanakan urusan adminduk dengan kewenangan;
- Memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dilaporkan oleh penduduk;

- Memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar keputusan atau penetapan keadilan; dan
 - Memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan dan pembuktian kepada lembaga peradilan.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

2. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan oleh kepala daerah.

3. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan;
- b. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;

- d. Penertiban dokumen kependudukan;
- e. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan
- f. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah;
- g. Koordinasi pengawan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan;

Secara khusus tugas pokok dan fungsi dan tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2009 dengan ketentuan dapat diuraikan tersebut dibawah ini;

1. Kepala Dinas

a. Tugas

- Memimpin dan mengkoordinasikan penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- Pembentukan instansi pelaksana yang bertugas melaksanakan administrasi kependudukan;
- Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan;

- Penugasan kepada kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- Pengelola dan penyajian data kependudukan berskala daerah; dan
- Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

b. Fungsi

- Member pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- Menerbitkan dokumen kependudukan;
- Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- Melakukan verifikasi dan validasi data atas informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran pencatatan sipil.

2. Sekretaris

a. Tugas

- Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan bagian sekretaris dengan cara membandingkan pelaksanaan tugas dan rencana peraturan serta prosedur yang berlaku agar diperoleh hasil yang diharapkan;

- Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan rencana tugas dan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- Member petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar diperoleh hasil kerja yang akurat;
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bagian secretariat kepada kepala dinas dan kabid unit kerja agar diperoleh hasil kerja yang benar dan akurat sebagai pertanggungjawaban;

b. Fungsi

- Menyusun rencana dan program laporan dan evaluasi;
- Mengelola administrasi kepegawaiaan, keuangan peralatan dan perlengkapan rumah tangga, dokumentasi serta kepustakaan;
- Menyiapkan data informasi, hubungan masyarakat dan inventarisasi dan;
- Melaksanakan tugas yang dibuat kepala dinas dan bertanggung jawab kepala dinas.

3. Kasubbag Umum

a. Tugas

- Mengawasi pengelolaan barang inventaris;

- Mengoreksi pekerjaan bawahan;
- Memberikan petunjuk kepada bawahan sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan Memastikan hasil kerja yang berkualitas

b. Fungsi

- Membagi tugas sub bagian umum kepada bawahan sesuai dengan uraian tugas dan tanggungjawabnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- Member petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar diperoleh hasil kerja yang akurat;
- Merencanakan tugas oprasional sesuai dengan tugas dan fungsi sub bagian umum;
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas kepada kepala dinas dan kepala bidang unit kerja agar diperoleh hasil kerja yang benar dan akurat;
- Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- Membuat laporan hasil kegiatan secara periodic berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pertanggungjawaban kepada atasan atau kepala dinas; dan
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh kepala dinas atau atasan baik lisan maupun tulisan.

4. Kasubbag Perencanaan Program dan Keuangan

a. Tugas

- Melakukan koordinasi dengan PPTK dalam pelaksanaan kegiatan;
- Melakukan pengaturan teknis pelaksanaan administrasi keuangan;
- Melakukan pembinaan administrasi keuangan; dan
- Membuat laporan keuangan.

b. Fungsi

- Melakukan persiapan bahan penyusunan rencana kerja dan program kegiatan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- Menyusun rencana kerja dan rencana anggaran dinas;
- Melakukan verifikasi anggaran kegiatan;
- Melakukan penataan administrasi keuangan; dan
- Membuat laporan keuangan.

5. Kabid Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Tugas

- Mengevaluasi tugas bawahan dan kependudukan;

- Memberi tugas bawahan sesuai rencana tugas untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- Member penyuluhan kepada bawahan; dan
- Mengkoordinasikan bagian kependudukan kepada kepala dinas.

b. Fungsi

- Melakukan pendaftaran dan pemulihan data penduduk;
- Memproses penerbitan dokumen kependudukan;
- Melakukan penatausahaan data penduduk; dan
- Melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada penduduk.

6. Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

a. Tugas

- Melakukan monitoring pekerjaan staf pengendalian, pengawasan dan penyuluhan;
- Menyiapkan bahan penyuluhan kependudukan; dan
- Melakukan evaluasi dan pelaporan.

b. Fungsi

- Melakukan pendaftaran penduduk;
- Melakukan penyuluhan tentang kependudukan; dan
- Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan atasan,

7. Kasi Pelayanan Pencatatan Sipil

a. Tugas

- Pengadministrasian akta perkawinan, perceraian, pengakuan, pengangkatan dan pengesahan anak;
- Melakukan control terhadap keberadaan formulir dan blangko KTP dan KK; dan
- Melakukan verifikasi data isian blangko.

b. Fungsi

- Menyampaikan berbagai formulir (F1-01 dan F1-18);
- Menyampaikan blangko KK dan KTP;
- Menyerahkan formulir-formulir yang di butuhkan kepada kelurahan dan bagi penduduk pendatang dari daerah lain;
- Mencatat nomor seri blangko KK dan KTP yang dikeluarkan; dan
- Meregister penduduk pendatang dari daerah lain;

8. Kasi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan

a. Tugas

- Mengumpul dan mengelola data;
- Menyusun bahan evaluasi laporan; dan
- Membuat agendaris kependudukan.

b. Fungsi

- Mengumpul penyiapan bahan data pelaporan;
- Menginventarisasi permasalahan yang berkaitan dibidang kependudukan;
- Melakukan pemeriksaan dan perumusan sistem;
- Menganalisa dan mengaplikasikan data pelaporan yang berkaitan dengan kependudukan; dan
- Melaksanakan tugas dinas lainnya yang ditugaskan atasan.

9. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan

Data

a. Tugas

- Melaksanakan sebagian tugas dinas khususnya bidang pencatatan sipil dan registrasi;
- Melakukan pengawasan terhadap semua pekerjaan yang dilaksanakan bawahan; dan
- Memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan pasti.

b. Fungsi

- Menyiapkan bahan peraturan dan ketentuan tentang pencatatan sipil;
- Melaksanakan pencatatan peristiwa penting; dan
- Menerbitkan akta-akta catatan sipil.

10. Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

a. Tugas

- Memberi tugas kepada bawahan dan sesuai dengan perintah yang berlaku; dan
- Pengelola sistem informasi administrasi kependudukan.

b. Fungsi

- Mencatat akta-akta kelahiran, perkawinan, penceraian, dan kematian;
- Menerbitkan kutipan akte-akte pencatatan sipil bagi WNI dan WNA;
- Memberikan nasehat kepada warga yang akan melaksanakan pernikahan; dan
- Melaksanakan pernikahan pencatatan sipil.

11. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

a. Tugas

- Menyimpan dan memelihara dokumen pencatatan sipil kedalam data dan file elektronik
- Membuat laporan bulanan pencatatan sipil; dan
- Monitoring pelaksanaan tugas bawahan.

b. Fungsi

- Melaksanakan pencatatan register akte kelahiran;

- Menyimpan dan merawat dokumen pencatatan sipil kedalam data dan file eletronik;
- Membuat laporan bulanan pencatatan sipil;
- Memberkaskan semua arsip akte kelahiran; dan
- Memberkan semua arsip akte perkawinan.

12. Kasi Kerjasama dan Pelayanan Inovasi

Penyusunan program kreativitas dan inovasi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membawahi :

1. Sekretariat

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- b. Sub Bagian Perencanaan, Program dan Keuangan.

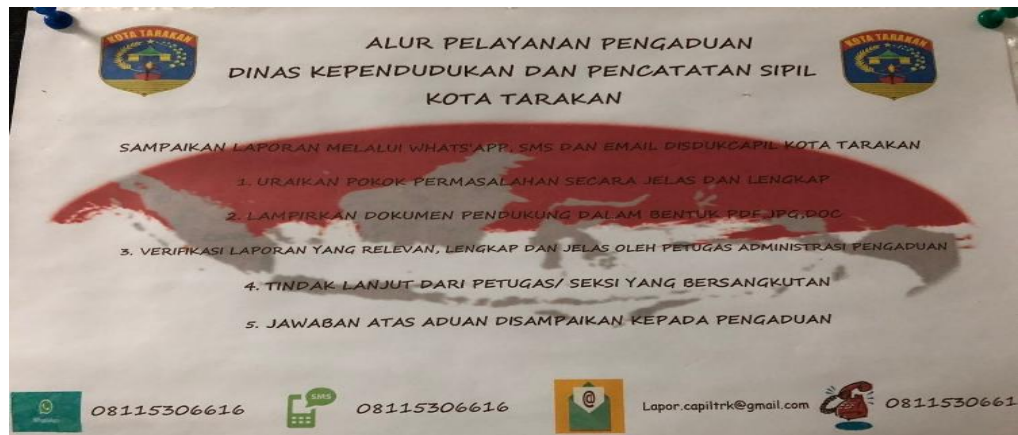
2. Bidang Kependudukan

- a. Seksi Pengendalian, Pengawasan, dan Penyuluhan Penduduk.
- b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- c. Seksi Data Laporan dan Informasi Penduduk

3. Bidang Pencatatan Sipil

- a. Seksi Pelayanan dan Pencatatan Sipil.
- b. Seksi Registrasi dan Dokumentasi.

5. Lampiran alur pengaduan



Gambar 2. 3 Lampiran Alur Pengaduan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tarakan sebagai suatu dinas yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam bentuk administrasi kependudukan tidak lepas dari keluhan masyarakat, dalam rangka pemenuhan pengaduan DUKCAPIL memberi ruang dengan cara melalui layanan Whatapps, Sms, Email, Dan Nomer Telpon.

6. Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kota Tarakan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan memiliki inovasi yaitu Pelayanan Berbasis Komunitas (PAKBASKOM) pelayanan berbasis

komunitas yang dimana dalam rangka pemenuhan kemudahan pelayanan. PAKBASKOM berada di mall pelayanan publik di jalan mulawarman kota tarakan.

PAKBASKOM adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kota tarakan dalam rangka pemenuhan kemudahan pelayanan administrasi yang dilakukan melalui komunitas melalui RT, Dan kelurahan. Yang dimana jika masyarakat ingin melakukan tindakan administrasi masyarakat hanya perlu melakukan foto berkas lalu mengirimkan berkas tersebut kepada RT Atau Kelurahan lalu berkas tersebut dikirimkan lagi kepada ASN atau STAF yang berada di Mall Pelayanan Publik dan jika berkas sudah selesai ASN atau staf akan menghubungi Ketua RT dan memberitahukan masyarakat bahwasanya berkas yang di urus sudah selesai.

Gambar 2. 4 Mall Pelayanan Publik Kota Tarakan



Gambar 2. 5 Piagam Penghargaan PAKBASKOM



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Bappeda Simtaru 2016. *sistem informasi tata ruang profinsi Kalimantan utara profil kota tarakan*; <http://simtaru.kaltaraprov.go.id/web/profil/kt-tarakan>. Di akses 20 september 2021.
- Cahyadi, Kurniawan, Robi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Universitas Lampung.
- Dukcapil, 2021. *Informasi kependudukan kota tarakan menurut kecamatan*; <http://disdukcapil.tarakankota.go.id/page/Data-Kependudukan>. di akses 21 september 2021.
- Dango, Salmin. 2018. *Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Kabupaten Bolaang Mongandow.
- Dolongseda, Edmon., Gosal, Ronny., Kimbal, Alfon. 2017. *Reformasi Birokrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi: Makasar.
- Haq, H, Saiful. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember: Jember.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Public*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang Penerbit, "Widya Karya" Semarang: Semarang.
- Husna, Aksa, Akhmad. 2010. *Etika Administrasi Publik; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Fisip unila.

- Hasjimsum, Husnani. 2014. *Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Fakultas hukum universitas lampung: Lampung.
- Kemendagri Dukcapil 2019. *Output layanan administrasi kependudukan*; <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/246/apa-saja-output-yang-dihasilkan-dari-pelayanan-administrasi-kependudukan-oleh-dukcapil>. Diakses 22 september 2021
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2004, tentang pelayanan publik
- Maysaroh, Novianto Alfian Bagoes, 2020. *Makalah Pelayanan Publik Yang Partisipatif*. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni Prodi Kebijakan Dan Administrasi Perpajakan.
- Nuridin. Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf> Bandung. Diakses 23 september 2021.
- Siti, Maryam, Neneng. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Kridatama Bandung.
- Suleman, Sukur. 2019. *Kualitas Pelayanan E-Ktp Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan*. Universitas Muhammadiyah Maluku Utara: Maluku.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: pemerintah pusat.

- Renaldy, rudi. 2012. *Analisis kualitas pelayanan publik*. Propinsi Sumatera Utara.
- Setiawan, Refly., Yunia Cancer, Vida. 2016. *Jurnal kebijakan dan pelayanan publik*. Universitas Bandar Lampung: Lampung.
- Woyla Afrizal, Zaini Saputra. 2013. *Relasi Pemerintahan Mukim Dengan Gampong Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Daerah*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang: Malang.
- Tarakan Kota. 2016. *Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tarakan dan Peraturan Walikota Tarakan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan*. Tarakan: Disdukcapil.
- Tarakan kota peta 18 febuari. *dapartemen pekerjaan umum direktorat jendral penataan ruang peta kota tarakan*; <https://peta-kota.blogspot.com/2017/02/peta-kota-tarakan.html>. Di akses 22 september 2021.

Buku dan Buku Elektronik

- Anggito, albi. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Budiarjo, Mariam. 1991. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Gramedia Pustaka Utama. https://books.google.co.id/books?id=_dZ247rCydIC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false. Jakarta. Di akses 20 september 2021.
- Danim, Sudarwan. (2002). *Mentode Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Menejemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.

Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Ugm Press.

Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika, Jakarta.

Eko, Yunanto, Sutoro. 1 juli. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Yogyakarta. *Panduan Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta.

Morgenthau Hans J, Thompson W Kenneth W Thompson 2006 *Politik Antar Bangsa*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.

Republik Indonesia.2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014. *Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Republik Indonesia.

Ratminto, sapti, winarsih atik. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Labolo Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian. Teori. konsep, Dan Penbembangannya*/Muhadam Labolo.Pt Rajagrafindo Persada, Jakarta: Jakarta

Berita

Apriani tri, 2019. *Dampak kinerja ASN Terhadap Runtuhnya Birokrasi Di Indonesia*. <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/112943/dampak-kinerja-asn->. 21 maret 2020 (11:29).

Apriani tri, 2020. *potret buram pelayanan publik di Indonesia*. <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia>. 21 Maret 2020 (09:53).

Assifa, farid, 2016. *Ketika Risma Mengamuk Dikantor Disdukcapil Surabaya*. <https://regional.kompas.com/read/2016/09/20/23302231/ketika.risma.m>

engamuk.di.kantor.disdukcapil.kota.surabaya 20 september 2016
(23.30).