

**UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARKAT**



Disusun oleh:

ULFIANTO ENDRO SAPUTRO

13520076

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
TAHUN 2017**

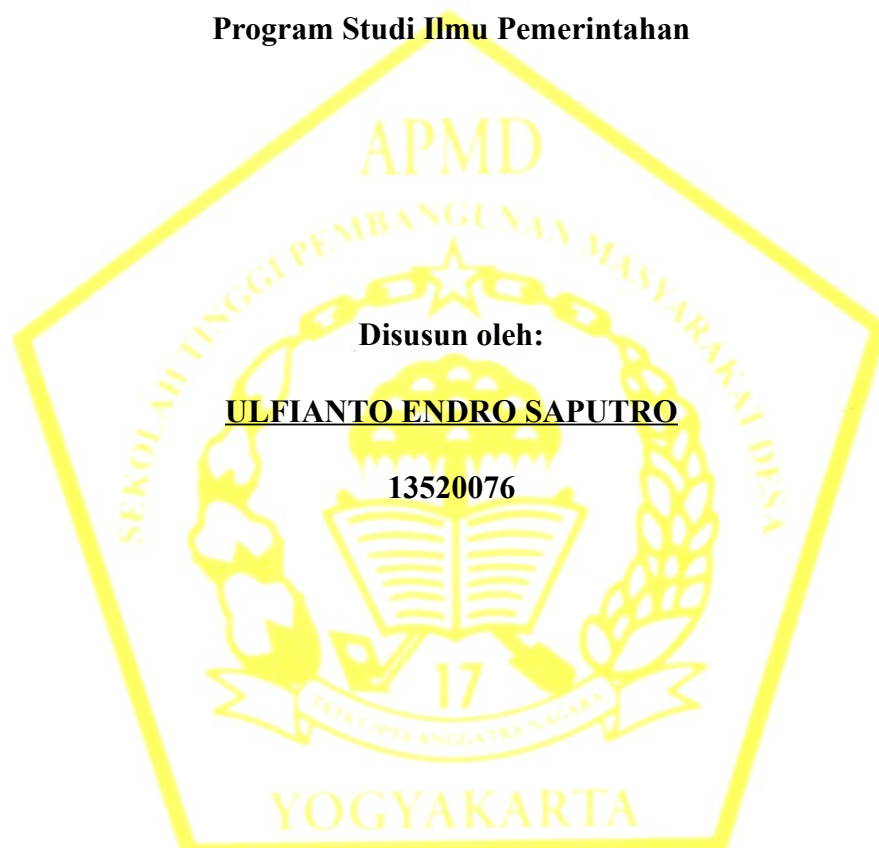
**UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PACITAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARKAT**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

ULFIANTO ENDRO SAPUTRO

13520076

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Pada hari : Jum’at
Tanggal : 31 Maret 2017
Pukul : 09.30 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

- | Nama | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| 1. <u>Drs. Triyanto Purnomo Raharjo, BE., M.Si</u>
Ketua Penguji / Pembimbing | _____ |
| 2. <u>RR. Leslie Retno Angeningsih, Ph.D.</u>
Penguji Samping I | _____ |
| 3. <u>Drs. Hasto Wiyono, M.S.</u>
Penguji Samping II | _____ |

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP., M.A.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

- Ayah dan ibu tercinta (Santosa, Sri Sutanti) yang selalu kubanggakan. Trimakasih untuk pengorbananan yang tak kenal lelah, kasih sayang yang tak pernah surut dan motivasi yang selalu mengalir selama ini khususnya selama penulis menempuh pendidikan.
- Alfian Fauhendra Saputro, adik tercinta, pemberi warna dalam keluarga, yang telah memberikan arti sebenarnya dari kata “Saudara”.

MOTTO

“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya, Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan”

“Better to feel how hard education at this time rather than feel the bitterest of stupidity later (lebih baik merasakan sulitnya pendidikan sekarang daripada rasa pahitnya kebodohan kelak)”

“Semakin keras pertempuran, semakin indah rasa kemenangan”

“Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka – sangka, barangsiapa yang bertakwa pada Allah maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah, barangsiapa bertakwa kepada Allah maka akan dihapuskan dosa – dosanya dan mendapatkan pahala yang agung” (QS. At – Talaq : 2,3,4)

“Allah meninggikan derajat orang – orang yang beriman dan orang – orang yang memiliki ilmu pengetahuan diantara kamu beberapa derajat”

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ULFIANTO ENDRO SAPUTRO**

NIM : 13520076

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PACITAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARKAT** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Yogyakarta, 11 April 2017

Yang membuat pernyataan

ULFIANTO ENDRO SAPUTRO

13520076

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”. Skripsi ini di buat sebagai salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis juga sadar akan segala kekurangan yang ada, baik materi maupun susunan bahasa yang digunakan. Oleh sebab itu penulis akan sangat menghargai dan berterima kasih apabila ada kritik maupun saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Penulis juga sadar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak tulisan ini tidak dapat diselesaikan dengan baik, sehingga penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Habib Muhsin, S.sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Gregorius Sahdan, S.IP, M.A. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Drs. Triyanto Purnomo Raharjo, BE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing dalam penulisan skripsi ini .
4. Bapak / Ibu dosen pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga bagi kami.
5. Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.
6. Pemerintah Kabupaten Pacitan yang telah memberikan ijin untuk penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.
7. Seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan yang telah membantu sampai selesainya skripsi ini.

8. Kedua orang tua saya bapak Santosa dan ibu Sri Sutanti yang telah memberikan segalanya, kasih sayang, semangat, materi dan segala yang saya butuhkan dalam perkuliahan maupun dalam hidup ini. Terima kasih banyak.
9. Nova Oktariana, seseorang yang spesial yang telah memberikan semangat dan motivasi sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuang di STPMD “APMD” Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Sahabat – sahabat saya, Yogi, Twintra, Wening, Ika, Intan, Belta, dan semuanya yang telah banyak membantu dan memberikan semangat sampai selesainya penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Tanpa adanya bantuan dari pihak – pihak tersebut kemungkinan skripsi ini tidak bisa selesai tepat waktu. Penulis juga tidak bisa membalas segala kebaikan maupun bantuan yang telah diberikan, namun semoga kebaikan tersebut dapat di balas oleh Allah SWT dengan semestinya. Akhirnya, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk kedepannya, untuk semua pihak yang membutuhkan hasil penelitian ini.

Yogyakarta, 11 April 2017

Penulis

Ulfianto Endro Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
BAB I Pendahuluan	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah	7
3. Tujuan Penelitian	7
4. Manfaat Penelitian	8
5. Kajian Pustaka	9
5.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	9
5.2. Publik	10
5.3. Pelayanan	12
5.4. Pelayanan Publik	18
5.5. Reformasi Birokrasi	23
5.6. Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan	25
6. Ruang Lingkup Penelitian	27
7. Metode Penelitian	27
7.1. Jenis Penelitian	27
7.2. Unit Analisis	28
7.3. Lokasi Penelitian	30
7.4. Teknik Pengumpulan Data	30
7.5. Teknik Analisis Data	31
BAB II Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	33
1. Sekilas Mengenai Kabupaten Pacitan	33

2.	Gambaran Mengenai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan	34
3.	Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran	36
4.	Struktur Organisasi	39
5.	Susunan Kepegawaian	41
6.	Sarana Dan Prasarana	42
7.	Tugas Pokok Dan Fungsi	43
8.	Tata Kerja	50
BAB III Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat		
1.	Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola Sumber Daya Manusia yang dimiliki	51
2. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mensosialisasikan, menyederhanakan dan memperjelas proses dan tata cara	59
3.	pelayanan publik (waktu, biaya dan syarat)	66
4.	Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan	70
	Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan	76
BAB IV Penutup		
1.	Kesimpulan	76
2.	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

II.1	Susunan Kepegawaian	41
II.2	Sarana dan prasarana	42

Gambar

II.1	Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	40
------	---	----

INTISARI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang bertanggung jawab terhadap data kependudukan, mulai dari KTP-EL, Akta, Kartu Keluarga sampai mutasi penduduk. Dalam menjalankan tanggung jawab tersebut dinas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam mengurus data – data kependudukan agar dapat tersedianya data kependudukan yang akurat. Pelayanan yang diberikan DISDUKCAPIL tersebut sangat berpengaruh kepada motifasi masyarakat dalam mengurus data kependudukan yang dibutuhkan. Motifasi masyarakat yang didasarkan atas pelayanan yang diberikan harus dijadikan motifasi oleh dinas untuk memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan kepada masyarakat. Dengan demikian upaya dinas untuk meningkatkan pelayanan adalah sesuatu yang menarik untuk dibahas dan diteliti. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?”

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Untuk menentukan siapa saja informan dalam penelitian ini digunakan teknik purposive, informan terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat pengguna pelayanan yang datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL. Kemudian selain dengan informan data diperoleh juga dari observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, kemudian penyajian data dan yang terakhir adalah pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan dinas memiliki beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan. Dari segi pengelolaan Sumber Daya Manusia, dinas meningkatkan kemampuan individu dengan mengirimnya ke pelatihan – pelatihan ketrampilan yang diadakan di tingkat kabupaten sampai tingkat pusat, kemudian untuk menutupi kekurangan pegawai dinas mengadakan kontrak kerja dengan masyarakat yang memiliki kemampuan dan pendidikan yang baik. Dari segi sosialisasi agar masyarakat tahu mengenai informasi kependudukan atau syarat – syarat yang harus dipenuhi saat pelayanan, dinas menggunakan beberapa cara yaitu sosialisasi kepada Kepala Desa, kemudian menggunakan leaflet, baliho, radio dan TV untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat. Dari segi sarana dan prasarana, penggunaan peralatan dengan semaksimal mungkin adalah salah satu hal yang bisa dilakukan oleh dinas, hal ini karena anggaran yang dimiliki dinas sangat terbatas untuk membeli peralatan baru, sehingga untuk membeli peralatan baru harus melalui perencanaan yang matang agar tidak mengorbankan kepentingan yang lain. Dari segi kemudahan akses pelayanan, dinas memiliki 3 cara untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan, yaitu dengan pelayanan registrasi sepeda motor (PPA PREDATOR), sidang langsung akta kelahiran di desa (SILADES) dan rekam data KTP-EL ke desa – desa di seluruh wilayah Kabupaten Pacitan.

Kata kunci : pelayanan, kepuasan masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintahan dalam suatu negara seperti di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat guna mencapai tujuan utamanya yakni memberikan kesejahteraan kepada warga negaranya. Oleh sebab itu fungsi - fungsi sebuah negara harus ditegakkan dengan baik guna mewujudkan cita – cita tersebut. Firdaus mengatakan bahwa negara tidak lain adalah suatu sistem tujuan yang memiliki tatanan hierarkis di mana yang berada di atas dan lebih tinggi memerintah, menata, membimbing, serta mengatur yang berada di bawahnya atau yang lebih rendah (Firdaus,2007:49).

Secara garis besar maka fungsi utama sebuah negara adalah fungsi memerintah dan fungsi pelayanan. Fungsi memerintah merupakan fungsi pokok yang melekat dan menjadi tanggung jawab oleh pemerintah untuk dijalankan dengan mengacu kepada tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan yang di atur dalam undang – undang. Sedangkan fungsi pelayanan merupakan fungsi penunjang yang ditujukan bagi terlaksananya tujuan negara dalam melayani warga negaranya melalui organisasi pelayanan yang dimiliki oleh negara, yang menyangkut tentang cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan atau kebutuhan orang dalam hal barang dan jasa (Mukarom,2016:16).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang lebih sering dipahami oleh masyarakat sebagai birokrasi memiliki nilai yang sangat strategis daripada fungsi lain yang dimiliki oleh negara. Birokrasi merupakan sebuah instrumen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Negara dengan sebuah misi penting untuk mensejahterakan masyarakatnya menghadirkan birokrasi sebagai wujud kehadiran sebuah negara ditengah – tengah masyarakat. Yang mana hampir semua aspek kehidupan bermasyarakat selalu bersentuhan dengan yang namanya birokrasi,

mulai dari masalah pribadi maupun masalah kelompok. Sebagai contoh pernikahan, harus di data oleh KUA, dan begitu pasangan suami istri melahirkan anaknya, saat itu pula harus dibuat akta kelahiran. Kemudian kebutuhan lain pun tidak bisa terlepas dari campur tangan negara melalui birokrasi seperti listrik, bahan bakar, pendidikan, kesehatan, air minum, jalan dan lain sebagainya.

Secara konseptual, birokrasi adalah suatu organisasi aparatur pemerintah yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan negara. Sebagai aparatur pemerintah, keberadaan birokrasi pemerintahan adalah sebagai aparat yang menghubungkan lewat keberlakuan aturan perundangan, dan lewat penyedia berbagai kebutuhan (barang dan jasa), sebaliknya memfasilitasi berbagai kebutuhan rakyat, khususnya kebutuhan – kebutuhan dasar lewat tindakan dan program yang dilakukan (Ali dkk, 2015 : 78). Dengan demikian maka jika berbicara tentang pelayanan pemerintah maka tidak bisa dilepaskan dari kata birokrasi.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan manusia yang meningkat dan semakin kompleks, maka kebutuhan akan birokrasi pun juga semakin berkembang dan semakin kompleks juga, sehingga masalah birokrasi bukan semakin ringan tapi malah justru semakin berat dan menimbulkan masalah di sana – sini. Kebutuhan akan pelayanan birokrasi yang meningkat sayangnya tidak dapat dipenuhi oleh para birokrat. Pelayanan birokrasi mulai dari awal kemerdekaan hingga saat ini belum berubah secara signifikan. Dengan kata lain, reformasi birokrasi publik kita belum pernah dilaksanakan dengan sungguh – sungguh (Azhari, 2011 : v). Hal ini terlihat bahwa di Indonesia masih banyak birokrasi yang dijalankan sesuai dengan kehendak pimpinan dan tidak berdasar kepada masyarakat.

Kemudian muncul *good governance*, saat kita mendengar kata tersebut yang ada dalam pemikiran kita adalah sebuah penyelenggaraan pemerintahan yang baik dimana semuanya berjalan dengan transparan, akuntabel, partisipatif, efektif dan efisien dalam segala hal, sehingga imbasnya adalah akan semakin baiknya pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Padahal jika dicermati lebih lanjut *good governance* tidaklah sesederhana demikian, Faktor yang bisa menjadi titik keberhasilan *good governance* sangatlah kompleks dan sangat sulit untuk diimplementasikan dengan baik di Indonesia saat ini.

Beberapa kesulitan yang dihadapi oleh pemerintah dalam mengimplementasikan *good governance* menurut Mukarom (2016 : 48) antara lain :

- a. Praktik *governance* memiliki dimensi yang cukup luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki praktik *governance*.
- b. Informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai *entry point* dalam memperbaiki kinerja *governance* belum banyak tersedia.
- c. Kondisi antar daerah di Indonesia yang sangat beragam membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah *governance* yang berbeda.
- d. Komitmen dan kepedulian dari berbagai *stakeholders* mengenai masalah reformasi *governance* berbeda – beda dan pada umumnya masih rendah.

Meski demikian, *good governance* masih bisa dijadikan acuan untuk merubah sistem birokrasi kita. Meskipun susah untuk diterapkan karena banyak faktor yang mempengaruhi, tetapi prinsip yang dianut oleh *good governance* sangatlah mulia dan mampu untuk merubah sistem pelayanan yang ada di Indonesia menuju pelayanan yang profesional dan lebih baik lagi.

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah juga bisa dikatakan sebagai angin segar dalam sistem birokrasi di Indonesia. Dengan undang -undang tersebut Pemerintah Daerah diberi wewenang untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Dengan demikian, juga memberikan keleluasaan untuk merubah dan berinovasi dalam hal pelayanan publik. Kebebebasan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien diharapkan juga akan memperbaiki sistem birokrasi yang selama ini berjalan di Indonesia.

Jumlah penduduk Indonesia yang besar merupakan sebuah tantangan sendiri kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan. Tentu tidak mudah melayani

masyarakat dengan jumlah penduduk yang sangat tinggi dan beraneka ragam. Jangankan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya, bahkan Indonesia saat ini masih kesusahan dalam mengatur dan mendata jumlah penduduk yang besar tersebut. Departemen Dalam Negeri selaku yang bertanggung jawab dalam masalah kependudukan saat ini sangat kesusahan dalam mendata data kependudukan. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi, data penduduk yang dimiliki Indonesia bisa dikatakan belum *valid* dan belum akurat.

Keakuratan data penduduk merupakan hal yang sangat penting dalam implementasi kebijakan pemerintah. Makin lengkap dan akurat data kependudukan yang tersedia makin mudah dan tepat rencana pembangunan itu dibuat (Mantra, 2000 : 1). Data kependudukan sangatlah penting keberadaannya guna menunjang penyelenggaraan pemerintahan, sebagai dasar untuk merumuskan sebuah kebijakan maupun juga digunakan dalam implementasi sebuah kebijakan.

Mengingat data kependudukan adalah masalah yang sangat penting, maka data kependudukan ini harus dikelola dengan baik dan professional guna mendapatkan data penduduk yang *valid* dan akurat. Lembaga di tingkat daerah yang memiliki tugas dalam masalah data kependudukan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Profesionalisme dan kinerja yang baik harus selalu ada dalam diri Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar didapat data kependudukan yang akurat.

Mengingat pelayanan adalah hal yang sangat fundamental tentu masalah kependudukan ini juga tidak bisa dilepaskan dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan yang tidak prima yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan berimbas kepada masyarakat. Masyarakat akan malas berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, padahal informasi dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam

pendataan kependudukan, seperti kelahiran, kematian, mutasi penduduk dan lain – lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan merupakan institusi pelayanan kependudukan yang dimiliki Republik Indonesia yang berlokasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. DISDUKCAPIL Kabupaten Pacitan memiliki tanggung jawab mendata dan mengelola data kependudukan dan juga tanggung jawab membantu Bupati Pacitan dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut laman resmi Pemerintah Kabupaten Pacitan, dari jumlah penduduk wajib E-KTP sejumlah 412.832 Jiwa, masih ada 47.000 jiwa atau 8,7% belum melakukan rekam data E-KTP. Kemudian untuk masalah akta kelahiran baru 85 % dari total penduduk Kabupaten Pacitan yang memiliki akta kelahiran (Pacitanku.com). Berdasarkan masyarakat yang belum tertib administrasi kependudukan diatas, yang meliputi rekam data E-KTP dan akta kelahiran, berarti sebenarnya ada masalah yang berkaitan dengan metode pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan, yang mana hal tersebut menyebabkan belum semua masyarakat di Kabupaten Pacitan tertib administrasi kependudukan.

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu sangat berpengaruh terhadap keakuratan data yang dimiliki oleh dinas tersebut. Data yang dimiliki oleh dinas kebanyakan adalah data yang harus diambil langsung dari masyarakat. Artinya masyarakat sendiri yang harus bertemu langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus data penduduk. Sebagai contoh masalah akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, mutasi penduduk, jika masyarakat tidak datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu dinas tidak akan tahu peristiwa – peristiwa penting apa yang terjadi di masyarakat yang berkaitan dengan kependudukan. Dinas tidak tahu kalau ada yang baru saja lahir,

yang baru saja meninggal, ataupun yang baru saja melakukan mutasi ke daerah lain. oleh karena itu masukan dari masyarakat sangat diperlukan dalam penyusunan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang memuaskan dalam kepengurusan data kependudukan tentu masyarakat akan memiliki motivasi yang lebih jika ingin mengurus data penduduk, dan mendorong masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan. Imbasnya akan langsung terasa kepada kevalidan dan keakuratan data penduduk yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

Sederhananya, pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap keakuratan dan kelengkapan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Semakin bagus pelayanan yang diberikan akan semakin mendorong masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan berimbas langsung kepada masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan. Oleh sebab itu hal ini harus dijadikan tantangan tersendiri kepada DISDUKCAPIL untuk selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar masalah – masalah seperti masih ada 8,7% masyarakat belum rekam data E-KTP, 15% masyarakat belum memiliki akta kelahiran ini dapat segera diatasi.

Akhirnya, Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan pelayanan menjadi sesuatu yang wajib untuk dilakukan guna menghadirkan data kependudukan yang akurat dan mengatasi masalah – masalah kependudukan yang saat ini belum terselesaikan oleh DISDUKCAPIL.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu “Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan

Daftar Pustaka

- Agus salim, 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta : Tiarawacana
- Ali faried, dkk, 2015. *Filsafat dan Ilmu Pemerintahan*, Bandung : Refika Aditama.
- Azhari, 2011. *Mereformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Bungin burhan, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Consuelo, Jesus, dkk, 2006. *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta : UI-Press
- Daryanto, Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Firdaus Syam, 2007. *Pemikiran Politik Barat*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Mantra, 2000. *Demografi Umum*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Moleong lexy j, 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong lexy j, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Wijaya, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Osborne, Gaebler, 1999. *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta : PT Pustaka Binaan Pressindo.
- Sinambela, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Surakhmad Winarno, 1980. *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung : Tarsito.
- Widoyoko Eko, 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Widodo, 2001, *Pemberdayaan Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah*,
Jurnal Ganesha Wacana Pembangunan Masyarakat, vol II , Yogyakarta :
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “ APMD”.

Sumber lain

Peraturan Bupati Pacitan Nomor 48 Tahun 2007 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata
Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

Pacitanku.com (diakses tanggal 6 Desember 2016)