

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAYBRAT PROVINSI PAPUA BARAT**

*Aholiab Mosso<sup>1</sup>*  
*Frans Singkoh<sup>2</sup>*  
*Ismail Sumampow<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Tertibnya administrasi kependudukan serta adanya tuntutan data yang akurat didukung oleh proses pelayanan yang tepat dan cepat saat ini menjadi suatu kebutuhan. Ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap dalam pembangunan di negara kita merupakan aspek yang memegang peranan penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Maybrat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif agar dapat mengeksplorasi masalah yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagikan operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada semua masyarakat, sarana dan Prasarana Kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Maksimal tetapi masih ada kekurangan peralatan dilihat dari sudut pandang kerja aparatur sesuai dengan Tupoksi yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah. Pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, oleh karena itu kualitas pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting dalam melakukan pendataan terhadap Warga Negara Indonesia (WNI). Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, maka Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat seperti lambatnya pelayanan apabila tidak ada

uang pelicin, tidak ada kenalan atau kerabat dekat dengan petugas, mengakibatkan hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kualitas pelayanan publik akan mempunyai implikasi yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kualitas pelayanan selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat pemerintah seringkali cenderung rumit seperti:

- a) tata cara pelayanan;
- b) rendahnya pendidikan aparat; dan
- c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja birokrasi serta kualitas pelayanan.

Tata cara pelayanan publik yang masih berbelit-belit dan panjang membuat masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini juga terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan

yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hal ini terkait dengan masalah yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat dalam hal kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Maybrat merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi pelayanan publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk (e – KTP), surat pindah, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian.

Dimana peneliti mendapatkan permasalahan dibidang pelayanan publik di Kabupaten Maybrat antara lain : pertama, ketidaktransparansi informasi mengenai pelayanan kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui validitas informasi dari dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kedua, Prosedur Pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, Kinerja Aparatur sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dalam hal kompetensi atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum mamadai. Keempat, sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang operasional pelayanan dalam hal ini peralatan yang digunakan kurang memadai sehingga membuat pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal. Kelima, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat,

masyarakat tidak diperbolehkan untuk dikenakan biaya dalam melakukan pengurusan administrasi sesuai dengan amanat undang – undang, tetapi yang terjadi masyarakat dibebankan biaya dalam melakukan pengurusan administarasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Maybrat. Keenam, Peran Masyarakat daerah yang merupakan masyarakat adat yang masih kental dengan budaya, yang belum tentram sehingga mengganggu aktivitas kinerja pemerintah.

## Tinjauan Pustaka

Menurut Koiman (2009:273), governance merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Governance merupakan mekanisme- mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan- perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Governance merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan , mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia. Dalam konteks ini good governance memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan good governance, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut OECD dan World Bank

(Sedarmayanti, 2009:273), Good Governance sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Menurut Arif Rochman (2009:276) Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan non negara dalam satu usaha kolektif. Menurut dokumen United Nation Development Program (UNDP: 2004), tata kelola pemerintahan yang baik adalah "Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat".

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Good Governance merupakan tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan tersebut mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga- lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Otonomi daerah merupakan penerapan konsep teori areal division of power, yang membagi kekuasaan

negara secara vertikal. Dalam konteks ini, kekuasaan akan terbagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang secara legal konstitusional tetap dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Kondisi ini membawa implikasi terhadap perubahan paradigma pembangunan yang dewasa ini diwarnai dengan isyarat globalisasi. Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspons dalam kerangka proses demokratisasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian local. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hal yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara universal.

Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksinya pelayanan tersebut. (Puspitasari Hesty, Dkk. 2011:69), Pada dasarnya kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban Negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur yang pada dasarnya adalah memberikan pelayanan, kepentingan publik dan mengatasi masalah-masalah publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut perlu diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan

kewajiban pemerintah. (Surjadi, 2009: 107).

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis, definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers) yang dikutip dalam (Sinambela, 2010:6). Dan menurut Poerwadarminta (2011 : 621), Kualitas berarti mutu, tingkat baik buruk suatu benda.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyatanya mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut suatu perusahaan atau organisasi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan

upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes). Menurut the American Society of Quality Control (Purnama, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Kualitas (quality) menurut Purnama (2006:132), “the extent to which products meet the requirement of people who use them”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Rohman (2010:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk. Menurut Agung Kurniawan (2005:6), Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan, keperluan kebutuhan seorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi di pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Waykof (dalam Purnama, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. (Purnama, 2006 : 19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Sejalan dengan pendapat Agus Dwiyanto (Ahmad Ainur Rohman, 2010), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator – indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada penggunaan jasa seperti kepuasan pengguna jasa dan Berry, dan zethalm yang dalam Lupiyoadi (2006:181), Perusahaan yang bergerak dibidang jasa melakukan strategi penjualan dengan menerapkan kualitas pelayanan agar jasa yang dihasilkan lebih unggul dari pada pesaingnya, Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna. Pola konsumsi dan gaya hidup pengguna menuntut perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian

yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian kualitatif bertujuan menggali dan membangun suatu preposisi atau menjelaskan makna dibalik realita. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berpijak dari realitas atau peristiwa yang berlangsung dilapangan. Dalam penelitian kualitatif data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian.

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian kualitas layanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat, yang diambil berdasarkan teori menurut Gonroos 1990 (dalam Tjiptono 2014) menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Professionalism and skill, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistim operasional, dan sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. Attitude and behavioral, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. Accessibility and flecsibility, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistim operasionalnya dirancang

- sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. Reliability and trustworthiness, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistemnya.
  5. Recovery, pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
  6. Reputation and credibility, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal dengan adanya populasi dan sampel. Tetapi subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja atau purposive sampling. Subjek penelitian inilah yang menjadi informan dalam memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Moleong (2006:90), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah:
  1. Kepala Dinas;
  2. Kepala Bidang Kependudukan;
  3. Kepala Bidang Catatan Sipil.
  4. Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.
- b. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.



## Hasil Penelitian

Kabupaten Maybrat merupakan Daerah Otonom Baru (DOB) yang dimekarkan dari Kabupaten Sorong Selatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2009 yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Pusat yang memberikan keleluasan kepada pemerintah Daerah untuk mengatur urusan daerahnya sendiri sesuai dengan budaya (culture) masyarakat Maybrat. Penduduk yang terdapat pada masyarakat Kabupaten Maybrat merupakan masyarakat asli orang Papua yang telah mempunyai kontribusi kepada Kabupaten Maybrat dengan jumlah penduduk kurang lebih 41.431 jiwa, yang mendiami 24 Distrik (kecamatan) di Kabupaten Maybrat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat terletak pada Ibu Kota Kabupaten di Kumurkek yang telah memberikan pelayanan maksimal terhadap penataan dan pengelolaan keadministrasian kependudukan sesuai dengan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Kualitas pelayanan administrasi merupakan kewajiban yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini dinas terkait guna memenuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Maybrat. Sejauh ini pelayanan administrasi yang diberikan sudah menyentuh di masyarakat walaupun peralatan yang

digunakan cukup memadai dan tempat tinggal masyarakat yang relatif jauh.

Kualitasnya pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat dikarekan kesadaran masyarakat menyadari bahwa sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), diharuskan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh dinas terkait sesuai dengan kebutuhan masyarakat antara lain: KK dan KTP, Akta Perkawinan, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan administrasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat melalui Transparansi pelayanan dalam hal informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, mulai dari prosedur pengurusan sampai dengan informasi lainnya meliputi informasi lewat web site atau dalam bentuk pengumuman lainnya sehingga dapat diketahui masyarakat secara umum. Selama ini masyarakat mendapat informasi dari masyarakat yang lain yang sudah melakukan pengurusan dan dapat langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat untuk melakukan pengurusan.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat karena masalah dalam memberikan kualitas pelayanan mengenai keadministrasian yang belum mempunyai kantor tetap dikarenakan pemerintahan yang belum stabil mengenai ibu kota kabupaten yang selama ini menjadi permasalahan yang belum definitif karena kepentingan beberapa orang sehingga membuat pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum stabil namun permasalahan Ibu Kabupaten sudah

selesaikan oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) sehingga keputusan ibu kota berada di Kumurkek dan pemerintahan sudah mulai berjalan kondusif.

Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat harus dapat meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dengan melakukan pembaharuan – pembaharuan terhadap pelayanan mulai dari sarana dan prasarana sehingga dapat memberikan suatu pelayanan keadministrasian yang berkualitas terhadap masyarakat

Masyarakat selama ini sudah mengerti tentang pengurusan dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga peran masyarakat sangat mendukung kinerja dari pemerintah setempat dan sangat mengerti tentang keadaan daerah mereka sehingga memberikan kontribusi pelayanan administrasi yang berkualitas .

## Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat efektif dan efisien pelayanannya sangat menyentuh kepada seluruh masyarakat Kabupaten Maybrat karena memiliki peralatan yang cukup memadai.
2. Waktu Pelayanan sudah relatif tepat karena sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagian operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada semua masyarakat.
4. Sarana dan Prasarana Kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Maybrat Maksimal tetapi masih ada kekurangan peralatan.

5. Kerja Aparatur sesuai dengan Tupoksi yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat.

## Saran

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada sehingga dapat menyentuh di masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
3. Untuk meningkatkan kinerja dari pegawai, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya pelayanan Masyarakat.
4. Perlunya membuat struktur yang menggambarkan dengan jelas kinerja dari masing-masing pegawai supaya kinerjanya dapat diketahui sesuai dengan prosedur.
5. Perlunya pengadaan peralatan dan menciptakan satu sistem informasi yang nantinya dapat menjadi transparansi bagi masyarakat mengenai informasi dari Dinas melalui alamat situs Web / On line.
6. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur sehingga lebih berkualitas dalam menjalankan tugasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Z.S. 2010, *Kebijakan Publik*. Jakarta. Yayasan Pancurah Siwah.

Achmad, Batinggi. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Apalinda Mety, 2013. *Jurnal Universitas Riau (unri). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (studi kasus pada pelayanan Akta Kelahiran*. <http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2325> . Diakses 11 Oktober 2018.

Bacal, Robert. 2008. *Performance Management*, Ahli Bahasa Surya Dharma dan Yanuar Irawan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.

Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

BPS. (2013). *Estimasi Parameter Demograf: Tren Fertilitas, Mortalitas, dan Migrasi*. Hasil Sensus Penduduk 2010. Jakarta.

Burhanudin. 2008. *Pasar Modal Syariah*. Jakarta. UII Press.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisip Ugm.

Edvardsoon, et, all,. 2005. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.

Fandy Tjiptono, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hardiani Junaidi. 2009. *Dasar – Dasar Teori Ekonomi Kependudukan*. Jakarta. Hamada Prima.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Gava -

Media.

- Hesti Puspitosari dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing).
- Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Toeri dan Isu*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan Agus, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta-Pembaruan.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Mertokusumo, Sudikno. 2008. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty Yogyakarta. Yogyakarta.
- Miftah Thoha. 2008. *Birokrasi pemerintah Indonesia di era Reformasi*. Jakarta: Kencana.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nelvianti. 2015. *Jurnal Katalogis. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. <https://media.neliti.com/media/publications/143496-ID-kualitas-pelayanan-penerbitan-akta-kelahir.pdf> . Vol. 3, No. 9. Hal. 190-195. Diakses pada tanggal 1 November 2018.
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Bandung: Lepkhair.
- Nurmandi Achmad. 2010. *Manajemen pelayanan publik*, Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Maybrat, Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2018. *Data Administrasi Kependudukan*.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Pombengi Jeicho, Mandey Jantje, Kandouw Eduard Rivano. 2016. *Jurnal Emba*
- Unsrat. *Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan-Studi Di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11739> . Vol. 1 No. 37. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2018.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahmawati, Ria. 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Pubkik*. Jakarta: Pustaka Arif.

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochman Arif. 2009. *Politik Ideologi Pendidikan*. Mediatama. Yogyakarta,
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Ruslan, Rusadi. 2008. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Rivai, Vetzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Said, R. (2012). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Jakarta: Lembaga Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan social.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedermayanti, (2009), *Dalam Bukunya Reformasi Adminitrasi Public, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Diterbitkan Oleh PT Refika Aditama Bandung.
- Sinambela, L.P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori ,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang. Averroes Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit Refika Aditama Bandung. Cet-Pertama.
- Suryadi, Zauhar Soesilo, Herlina. 2015. *Jurnal JISIP.(Jurnal Ilmu Sosial dan Politik)*. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Baru Kalimantan Selatan. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/127> Vol. 4 No. 3. Diakses Pada tanggal 11 Oktober 2018.
- Sutopo, 2006. *Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II*, Jakarta: LAN.
- Suyanto, Bagong. 2009. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada.
- Syafiie Inu Kencana. (2006). *Sistem Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Syafiie Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptoherijanto. P. 2005. *Krisis Ekonomi dan Pembangunan Kependudukan*, dalam Soesantro, H. dkk (eds), *Pemikiran dan Permasalahan Ekonomi Indonesia dalam Setengah Abad Terakhir: Krisis dan Pemulihan Ekonomi*. Jakarta. Kanisius.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Prinsip Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Terry, George R. 2015, Principles Of Management, Terjemahan Oleh Winardi, Edisi Cetakan Revisi. Bandung: Alumni.
- Tutik Triwulan Titik. 2008. Pengantar Hukum Perdata di Indonesia. Prestasi Pustaka. Jakarta.
- United Nations Development Program (UNDP). 2004. "Governance for sustainable human development"
- Wachid Abdul, Makmur Mochamad, dan Puspitasari, S.L.2013. Jurnal Administrasi publik (JAP). Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/search/advancedResults> . Vol. 1, No. 2. Hal. 231 – 237. Diakses Pada Tanggal 1 November 2018
- Yasin, M. 2007. Arti dan Tujuan Demografi dalam Dasar – Dasar Demografi. LDFE-UI. Jakarta.
- Yulindanigtyas Devi. 2015. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Politik). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Masyarakat.  
<https://www.neliti.com/id/publications/42447/kualitas-pelayanan-kependudukan-terhadap-kepuasan-masyarakat> Vol. 4, No. 2 Diakses Pada tanggal 11 Oktober 2018.
- Zauhar, Soesilo. 2006. Reformasi Administrasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.