

***KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTE
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER***

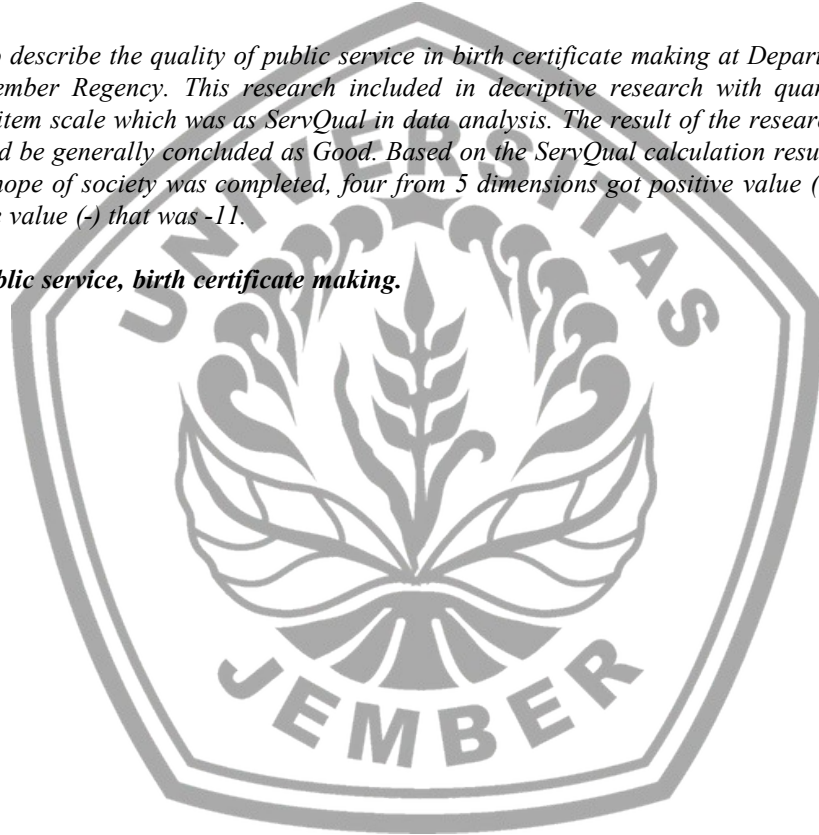
*(Public Service Quality In Birth Certificate Making At Departement of
Population and Civil Registration, Jember Regency)*

Yowan Anggi Santoso, Inti Wasiati, Boedijono
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: yowan.anggi@gmail.com

Abstract

This research aimed to describe the quality of public service in birth certificate making at Department of Population and Civil Registration, Jember Regency. This research included in decriptive research with quantitative approach. The researcher used multi item scale which was as ServQual in data analysis. The result of the research which was conducted to 97 respondents could be generally concluded as Good. Based on the ServQual calculation result it was positive 6 (+6), which meant that the hope of society was completed, four from 5 dimensions got positive value (+), except for reliablity dimension got negative value (-) that was -11.

Keywords: quality, public service, birth certificate making.



PENDAHULUAN

Jumlah penduduk yang besar merupakan salah satu modal utama dalam proses pembangunan di Indonesia. Tetapi jumlah penduduk yang besar tersebut justru akan menjadi penghambat bagi proses pembangunan itu sendiri jika tidak dikelola dengan baik. Sedangkan untuk mengelola jumlah penduduk yang besar tersebut diperlukan system administrasi kependudukan yang baik pula.

Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah ingin mendiskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau warga negara yang membutuhkan pelayanan publik (Dwiyanto, 2005: 141). Jadi pelayanan publik adalah merupakan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah. Satu diantara tugas pelayanan publik oleh pemerintah adalah pelayanan dalam system administrasi kependudukan..

Sistem Administrasi Kependudukan perlu mendapatkan perhatian yang memadai untuk mendapatkan database kependudukan yang akurat, di samping sebagai pemenuhan hak sipil warga Negara maupun hak perdata warga Negara, data kependudukan sangat penting bagi pemerintah dalam berbagai aspek program pembangunan. Dasar bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Oleh karena itu penyelenggaraan Sistem Administrasi Kependudukan adalah merupakan hal yang sangat penting baik bagi pemerintah maupun warga Negara sendiri.

Sistem Administrasi Kependudukan adalah merupakan serangkaian aktivitas untuk menata dan menertibkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan database kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program-program pembangunan. Tujuan penyelenggaraan system administrasi kependudukan adalah untuk kepastian hukum atas hak-hak sipil bagi warga Negara, di samping sebagai upaya penyediaan informasi kependudukan untuk kepentingan pembangunan nasional. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Masrin (2013: 68-67) bahwa penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Jika kualitas dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melebihi harapan masyarakat yang mendapatkan layanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang / tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan publik tersebut bias dikatakan buruk atau tidak baik. Kualitas pelayanan yang baik/bermutu dapat juga dikatakan sebagai pelayanan prima.

System Administrasi Kependudukan adalah salah satu prioritas dalam pemberian layanan publik. Hal tersebut sesuai dengan (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005) tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, terdapat 11 sektor pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian prioritas peningkatan kualitas dan jenis pelayanannya.

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN
1	2	3
1.	Administra si Kependu kan	1. KTP 2. Akte Kelahiran 3. Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1. STNK dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat
3.	Perindustri an, Perdagang an dan Koperasi	1. SIUP, SITU Tanda Daftar Perusahaan 2. Metrologi/Tera 3. Pengujian Hasil Industri 4. Kredit Usaha
4.	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk 2. Cukai 3. NPWP

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN
1	2	3
		4. Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	Kesehatan	1. Rumah Sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan Keimigrasian Lainnya.
7.	Perhubungan	1. Ijin Usaha Angkutan Darat/Laut/Udara 2. Pelayanan Bandara/ Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis 3. Uji Kelaikan Kendaraan Bermotor
8.	Ketenagakerjaan	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2. Informasi Kesempatan Kerja 3. Penempatan Tenaga Kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan Laut
9.	Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat Tanah 2. Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3. IMB 4. Ijin Lokasi Industri/Perdagangan 5. HO 6. Amdal
10.	Pendidikan	1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan Lainnya
11.	Penanaman Modal	1. Ijin PMA 2. Ijin PMDN 3. Informasi Potensi Investasi

Sumber : lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005

Dari tabel diatas Nampak bahwa layanan administrasi kependudukan menempati urutan pertama. Hal ini menunjukkan betapa sangat pentingnya, layanan administrasi kependudukan bagi pembangunan nasional, sehingga menempati urutan paling atas. Dalam layanan administrasi kependudukan di atas terdapat berbagai layanan, yakni :

- 1) KTP
- 2) Akte Kelahiran
- 3) Catatan Sipil
- 4) Akte Kematian
- 5) Akte Nikah/Cerai
- 6) Kartu Keluarga.

Namun dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti kualitas layanan pemerintah kabupaten jember khususnya pada pemberian layanan yang kedua, yaitu layanan pencatatan kelahiran atau disebut dengan Akte Kelahiran.

Akte kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting terutama bagi perlindungan anak. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Berdasarkan web layanan kemendagri (<http://satulayanan.id/layanan/index/3/akta-kelahiran-pembuatan-baru/kemendagri>, diakses tanggal 11 maret, pukul 21.51) disebutkan bahwa Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Dasar untuk Memperoleh Pelayanan Masyarakat Lainnya. Selanjutnya dijelaskan bahwa manfaat Akta Kelahiran adalah sbb:

- identitas anak
- administrasi Kependudukan: KTP, KK
- untuk keperluan sekolah, untuk pendaftaran pernikahan di KUA
- mendaftar Pekerjaan
- persyaratan pembuatan paspor
- untuk mengurus hak ahli waris
- mengurus asuransi
- mengurus tunjangan keluarga
- mengurus hak dana pensiun
- untuk melaksanakan ibadah haji.

Masih dalam web kemendagri tersebut dijelaskan bahwa Kementerian Dalam Negeri sebagai penanggung jawab layanan pencatatan sipil akan mempercepat layanannya. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak membantu untuk melakukan sinkronisasi dan koordinasi segala hal yang terkait masalah perlindungan anak termasuk pemenuhan akte kelahiran bagi anak tersebut. MoU berlaku selama 4 tahun, hingga 2014. Diharapkan seluruh balita Indonesia pada akhir 2015 memiliki akte lahir.

Dalam web KPA di sebutkan bahwa selama ini pembuatan akte kelahiran diatur dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam beberapa pasal dalam UU ini ditegaskan bahwa pencatatan kelahiran diwajibkan kepada warga negara melalui sistem stelsel aktif penduduk. Penduduk yang harus pro aktif mencatatkan kelahirannya agar bisa memiliki akte kelahiran. Hal ini tercantum dalam Pasal 3, 4, 27 ayat 1, 29 ayat 1 dan 4, 30 ayat 1 dan 6, 32 ayat 1 dan 2, 90 ayat 1 dan 2 serta penjelasan Umum UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Pasal-pasal tersebut mengatur keharusan setiap warga negara melaporkan kelahirannya sampai sanksi denda bagi siapa yang melanggar.

Lebih jauh dikatakan bahwa kenyataan menunjukkan sampai saat ini secara kuantitatif jumlah anak Indonesia yang memiliki akta kelahiran sekitar 54,79 persen, dari jumlah tersebut ternyata 14,57 persen diantaranya tidak dapat menunjukkan akta kelahirannya. Akibat tidak terpenuhinya hak anak untuk memperoleh akta kelahiran ini, maka hak atas akta kelahiran semakin tidak terpenuhi

bagi anak-anak di pedesaan/pedalaman. Semakin berada di pedalaman, semakin tidak terpenuhi hak mereka atas akta kelahiran. Terbukti bahwa kesenjangan akses menjadi sebab anak kehilangan hak atas akta kelahiran. (<http://www.kpai.go.id/artikel/pemenuhan-hak-anak-atas-akta-kelahiran-merupakan-bagian-dari-hak-sipil-yang-harus-dilindungi-konstitusi/> diakses tanggal 11 maret 2010 pukul 22 24)

Kabupaten Jember merupakan Kabupaten yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember Tahun 2012 jumlah penduduk di Kabupaten Jember sebanyak 2.362.179 jiwa diakses dari (www.Jemberkab.bps.go.id tanggal 15 Maret 2015 jam 08.00WIB).

Sedangkan perolehan akta kelahiran di Kabupaten Jember dari tahun 2010 hingga 2014 nampak bahwa layanan pembuatan akte kelahiran, merupakan produk layanan yang paling banyak diberikan kepada masyarakat Jember, dibandingkan dengan produk layanan akte perkawinan, akte perceraian maupun akte kematian. Hal ini disebabkan oleh karena akte kelahiran bagi individu adalah sangat penting dan kegunaannya sangat banyak, sebagaimana penulis jelaskan di atas, antara lain disamping sebagai identitas anak berbagai urusan mulai untuk pendaftaran sekolah sampai untuk mengurus ibadah haji memerlukan akte kelahiran.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada pembuatan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Jember.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember pada tanggal 26 Februari 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang sudah mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kabupaten Jember pada tahun 2014 sebanyak 39.521 orang sehingga per bulan dispendukcapil melayani sebanyak 3.293 orang. Adapun sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah Penduduk yang sedang mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran, yang berdasarkan komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden.

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel pada masalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Sebagaimana telah disebutkan bahwa kualitas layanan oleh Parasuraman (dalam Hardiansyah 2011:46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Realibility (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan satu variabel. Peneliti menggunakan model pengukuran berdasarkan pendapatnya Parasuraman et al (Tjiptono, 2005:99) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama ServQual. Metode ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, sehingga akan diketahui kesenjangan (gap) untuk mengetahui kualitas layanan. Pengukuran dalam penelitian ini dengan skala Likert maupun semantik diferensial, di mana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas layanan. Pengukuran kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember, di ukur dari seperangkat item pertanyaan dari lima dimensi kualitas yang ada untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan.

Sumber data berasal dari data primer berupa angket dan hasil observasi, dan wawancara. Sementara data sekunder berupa data hasil dokumentasi.

Hasil Penelitian

Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi/daerah penelitian yang peneliti pilih adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang merupakan salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang mengelola administrasi kependudukan di Kabupaten Jember. Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terletak di Jalan Jawa Nomor 18 Jember.

Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember Nomor 46 Tahun 2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, dan berada di bawah Bupati dan bertanggung jawab pada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember Nomor 46 Tahun 2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, dan berada di bawah Bupati dan bertanggung jawab pada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah membantu Bupati dalam melaksanakan koordinasi perencanaan program, Pelaksanaan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Kabupaten Jember

4.4 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai berikut:

- Perumusan kebijakan tentang perencanaan pembangunan dan pengolahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- Pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- Pelaksanaan tugas-tugas ketata usahaan;

- Merumuskan perencanaan kebijaksanaan, pembinaan dan perijinan di bidang kesejahteraan rakyat sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Bupati;
- Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan program dan kegiatan catatan sipil;
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh bupati.

Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

- Penyusunan perencanaan pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk;
- Pembinaan umum dan teknis berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga;
- Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga(KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- Pendaftaran dan penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian dan akta pengakuan pengesahan anak;
- Pencatatan biodata dan perubahan data penduduk;
- Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data kependudukan.

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah terwujudnya sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib, akurat, dinamis, dan memuaskan dalam pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sedangkan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, sebagaimana di bawah ini:

- Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- Mewujudkan aparatur kelembagaan yang kreatif, inovatif, produkti, dan berwibawa;
- Mewujudkan sistem dan tata kerja kelembagaan yang efektif dan efisien dalam pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat yang konstruktif dalam kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun program kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

- Penataan administrasi kependudukan;
- Pelayanan administrasi perkantoran;
- Peningkatan sarana dan prasarana aparatur;

- d. Peningkatan pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dalam menjalankan program-program kegiatannya bertujuan untuk :

- Kepuasan masyarakat dalam pembuatan Dokumen Kependudukan;
- Terlaksananya pengembangan aparatur yang berkualitas, kreatif, inovatif, produkti, bersuh dan berwibawa;
- Terlaksananya penataan dan penguatan kelembagaan di semua tingkatan;
- Terselenggaranya penataan administrasi penduduk dan pencatatan sipil;
- Terselenggaranya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang efektif dan efisien serta memuaskan masyarakat;
- Terlaksananya peningkatan sarana dan prasarana pengembangan dan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut :

- Kelembagaan yang handal, efektif dan tersedianya sarana prasarana dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Sedangkan untuk mengukur tercapainya sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tersebut, menggunakan indicator:

- Presentase penduduk memiliki e-KTP
- Prosentase bayi memiliki akta kelahiran;
- Jumlah kunjungan masyarakat terhadap Web Kedinasan;
- Prosentase ketepatan waktu pelayanan dokumen kependudukan;
- Prosentase ketepatan waktu pelayanan dokumen pencatatan sipil.

Proses Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Syarat - Syarat yang Harus Dipenuhi dalam Permohonan Pembuatan Akta Kelahiran Baru:

- Foto copy Akta Nikah (bagi orang tua yang sudah bercerai dengan menggunakan Akta Cerai) yang telah dilegalisir KUA *apabila tidak bisa memberikan Surat Akta Nikah atau Itsbat maka Anak Merupakan Anak Ibu
- Untuk anak yang tidak diketahui asal usulnya persyaratan pembuatan akta harus dilengkapi dengan Surat Keterangan dari Kepolisian (menjelaskan asal usul anak) dan dokter (menjelaskan perkiraan usia anak)

- Foto copy Kartu Keluarga yang dilegalisir
- Foto copy KTP Ayah dan Ibu, jika usia diatas 17 tahun menggunakan KTP Sendiri
- 2 Orang Saksi Pencatatan Pelaporan Kelahiran berikut foto copy KTP yang Masih Berlaku
- Surat Keterangan Lahir dari Kepala Desa / Lurah, Dokter, Bidan, Rumah Sakit yang disahkan di desa / kelurahan
- Surat Kuasa Bermaterai Rp 6.000,- apabila pencatatan dikuasakan
- Mengisi Formulir Permohonan Pencatatan Kelahiran bermaterai Rp 6.000,-

Pencatatan Kelahiran Terlambat

(Masing-masing rangkap 2) :

- Surat Pengantar RT / RW
- Surat Keterangan kelahiran dari Kepala Desa / Lurah
- Membawa 2 orang saksiPencatatan dan photo copy KTP Saksi yang dilegalisir
- Photo copy Surat Nikah / Kutipan Akta Perkawinan yang di legalisir
- Photo copyKartu Keluarga (KK) yang dilegalisir
- Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami dan istri yang dilegalisir
- Mengisi formulir permohonan dan persyaratan
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (bagi pemohon yang kelahirannya lewat 60 hari s/d dibawah 1 Tahun)
- Penetapan Pengadilan Negeri (bagi pemohon yang kelahirannya lewat dari 1 tahun)

Apabila syarat - syarat telah dipenuhi dengan lengkap, dapat segera mengurus pembuatan akta kelahiran dan mendaftar ke Loker di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selanjutnya dalam Proses pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jember akan melakukan langkah - langkah sebagai berikut:

- Penelitian Berkas
- Memasukkan Data dalam Komputer
- Pengecekan Data dan diparaf oleh Pemeriksa Data
- Penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- Distempel atau dicap
- Penyerahan Akta Kelahiran pada Pemohon

Tugas, pokok dan fungsi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember:

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya serta memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya, serta bertanggungjawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

B. Sekretariat

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dijabat oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, anggaran dan keuangan, umum dan perlengkapan, perencanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan serta tugas kerumahtanggaan dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bagian ini mempunyai fungsi yaitu:

1. Penyiapan bahan untuk kegiatan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan perkantoran;
2. Pelaksanaan pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, keprotokolanan dan kehumasan;
3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai;
4. Pelaksanaan pengelolaan daminsitrasi anggaran, keuangan dan gaji pegawai;
5. Pelaksanaan pengelolaan dan pengadministrasian terhadap perlengkapan kantor;
6. Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi kepada kepala dinas serta semua unit organisasi di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Sekretariat terdiri dari sub bagian:

1. Sub Bagian Umum dan kepegawaian, mempunyai fungsi:

- a. pelaksanaan tata usaha umum dan tata usaha pimpinan;
- b. Pelaksanaan tata naskah dinas dan tata kearsipan;
- c. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan protokol;
- d. Pengurusan perbaikan kantor dan bangunan lain milik dinas;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi perkantoran dan perlengkapan;
- f. Pengurusan kendaraan dan alat-alat pengangkutan lain milik dinas;
- g. Pelaksanaan persiapan upacara, pertemuan-pertemuan dan rapat dinas serta persiapan penerimaan dan pengaturan umum;
- h. Penyelenggaraan tata usaha kepegawaian yang meliputi pengumpulan data kepegawaian, buku induk pegawai, mutasi pengangkatan, kenaikan pangkat;
- i. Pemberhentian dan pemindahan, cuti, bebas tugas, kenaikan gaji berkala, pembinaan karir dan pensiun pegawai;
- j. Penyiapan bahan dan melakukan upaya dalam rangka meningkatkan disiplin dan kesejahteraan pegawai serta pengembangan pendidikan dan latihan pegawai;
- k. Penyusunan formasi pegawai;
- l. Pelaksanaan usaha peningkatan mutu pengetahuan dan disiplin pegawai;
- m. Penyusunan rencana kebutuhan barang perlengkapan dan perbekalan;
- n. Pelaksanaan tata usaha barang peralatan dan perbekalan;
- o. Pelaksanaan pengadaan, pembinaan, penggunaan, serta pemeliharaan barang peralatan dan perbekalan;
- p. Penyiapan bahan untuk penyusunan alokasi serta melakukan distribusi barang peralatan dan perbekalan;

- q. Penyiapan bahan untuk penghapusan barang serta melakukan inventarisasi barang yang dikelola maupun yang dikuasai oleh Dinas.

2. Sub Bagian Perencanaan

Sub bagian perencanaan mempunyai tugas melaksanakan Penyusunan rencana program kegiatan, anggaran, laporan, dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

Sub bagian perencanaan mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penghimpunan dan pengolahan data penyusunan rencana kegiatan dan rencana naggara (Rencana Kinerja Anggaran) Dinas;
- b. Penghimpunan bahan untuk penyusunan rencana jangka menengah, rencana tahunan dan rencana operasional dinas;
- c. Penyusunan pedoman, petunjuk pelaksanaan dan format-format isian perencanaan yang digunakan untuk setiap unit di lingkup dinas;
- d. Penyusunan jadwal perencanaan dinas;
- e. Penyusunan rencana kerja dinas pada tahun anggaran tertentu;
- f. Konsultasi perencanaan dengan unit kerja terkait;
- g. Pendokumentasian dan penataan administrasi bahan dan hasil Penyusunan perencanaan;
- h. Penyiapan dan Pelaksanaan agenda rapat-rapat dinas dalam hal perencanaan;
- i. Penyiapan bahan rapat perencanaan yang dipimpin oleh Kepala Dinas;
- j. Penyusunan pedoman monitoring dan evaluasi kegiatan dinas;
- k. Perencanaan dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan dinas secara keseluruhan;
- l. Penyusunan LAKIP setiap tahun anggaran;
- m. Penyusunan laporan rutin bulanan, triwulan, semester dan tahunan untuk kegiatan-kegiatan dinas.

3. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan keuangan dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

Sub bagian keuangan mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penghimpunan dan pengelolaan bahan untuk penyusunan anggaran;
- b. Penyiapan penyusunan rancangan anggaran pendapatan dan belanja dinas;
- c. Pengelola tata usaha keuangan atau pembuatan realisasi anggaran pendapatan dan belanja dinas;
- d. Pelaksanaan perhitungan anggaran dan verifikasi;
- e. Pelaksanaan tata usaha pembayaran gaji pegawai;
- f. Pengurusan keuangan perjalanan dinas, penyelesaian tuntutan, ganti rugi serta biaya lain sebagai pengeluaran dinas;
- g. Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan bidang keuangan.

C. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pendaftaran penduduk dan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Bidang pendaftaran penduduk mempunyai fungsi meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja bidang pendaftaran penduduk;
2. Penyiapan bahan kajian dalam rangka penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi supervisi dan konsultasi pendaftaran penduduk skala kabupaten;
4. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
5. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi:
 - Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk suatu penerbitan Nomor Induk Kependudukan;
 - Pendaftaran, perubahan alamat;
 - Pendaftaran pindah, datang penduduk dalam wilayah RI;
 - Pendaftaran WNI tinggal sementara;
 - Pendaftaran pindah-datang antarnegara;
 - Pendaftaran penduduk dalam administrasi kependudukan;
 - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
 - Penatausahaan pendaftaran penduduk.
6. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
7. Melaksanakan pengolahan data kependudukan hasil pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk sebagai salah satu ranah dari implementasi sistem informasi administrasi kependudukan;
8. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk.

Bidang pendaftaran penduduk, terdiri dari seksi-seksi:

1 Seksi administrasi pendaftaran penduduk, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan dan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pendaftaran penduduk.

Seksi administrasi pendaftaran penduduk, mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja bidang pendaftaran penduduk;
- b. Penyiapan bahan, data dan informasi dalam rangka penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
- c. Penyiapan bahan dalam rangka sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pendaftaran penduduk;
- d. Penyiapan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan penata usahaan pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan pengumpulan segala bentuk dan jenis berkas atau dokumen serta pengarsipan dan pemeliharaan berkas atau dokumen hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pengolahan data hasil pelayanan dokumen kependudukan sebagai salah satu ranah dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

2 Seksi pelayanan dokumen kependudukan

Seksi pelayanan dokumen kependudukan, mempunyai tugas melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

Seksi pelayanan dokumen kependudukan mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- b. Pengidentifikasian dan verifikasi kebenaran data dan dokumen kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen hasil pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pelayanan prima dalam penerbitan dokumen hasil pendaftaran penduduk, berupa: KK, KTP, biodata penduduk, Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI antar kabupaten/kota dalam satu provinsi dan antar provinsi dalam wilayah NKRI, Surat Keterangan Pindah ke luar negeri, Surat Keterangan Data dari luar negeri, Surat Keterangan tempat tinggal untuk orang asing tinggal terbatas dan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat;
- e. Melakukan tindakan sanksi administratif terhadap pelanggaran ketentuan dalam pelaporan peristiwa kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Penyelidikan dan penyidikan terhadap perbuatan pidana terkait dengan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan tugas dinas di bidang pencatatan sipil dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyiapan data dan hasil-hasil kajian untuk penetapan kebijakan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil;
- d. penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan, meliputi:
 - Pencatatan sipil;
 - Pencatatan lahir mati;
 - Pencatatan perkawinan;
 - Pencatatan perceraian;
 - Pencatatan kematian;
 - Pencatatan pengangkatan anak dan pengesahan anak;
 - Pencatatan perubahan nama;
 - Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
 - Peristiwa penting lainnya;
 - Pencatatan perubahan dan pembatalan akte;
 - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
 - Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- e. Pelaksanaan penataan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil;

- f. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil;
- g. Pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil;
- h. Pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat secara berkala.

Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari seksi-seksi:

1) Seksi administrasi pencatatan sipil, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi pencatatan sipil dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Seksi Administrasi Pencatatan Sipil mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyiapan bahan-bahan untuk penetapan kebijakan pencatatan sipil;
- b. Penyiapan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan, teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- c. Penyiapan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan penatausahaan pencatatan sipil tertib dan disiplin;
- e. Pelaksanaan pengumpulan segala bentuk dan jenis berkas atau dokumen serta pengarsipan dan pemeliharaan berkas atau dokumen hasil pelayanan pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pengolahan data hasil pelayanan pencatatan sipil sebagai salah satu ranah dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan akta-akta pencatatan sipil.

2) Seksi Pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penerbitan dokumen pencatatan sipil dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Seksi Pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil, mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyiapan bahan dalam rangka Penyusunan petunjuk terkait penyelenggaraan pencatatan sipil;
- b. Penyusunan kriteria dan ketentuan pelayanan dokumen pencatatan sipil dengan berpedoman pada sistem pelayanan prima;
- c. Pengidentifikasi dan verifikasi kebenaran data dan dokumen pencatatan sipil dalam rangka penerbitan akta-akta pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan prima dalam penerbitan akta-akta pencatatan sipil berupa: kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan;
- e. Pelaksanaan pencatatan peristiwa penting lainnya;
- f. Pelaksanaan tindakan sanksi administratif terhadap penyelenggaraan dalam pelaporan pencatatan sipil kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Penyelidikan dan penyidikan terhadap perbuatan pidana terkait dengan penerbitan akta-akta pencatatan sipil.

E. Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan

Bidang informasi dan perkembangan kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas dinas di bidang informasi dan perkembangan kependudukan dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang informasi dan perkembangan Kependudukan mempunyai fungsi meliputi:

- a. Penyusunan rencana kerja bidang informasi dan perkembangan kependudukan;
- b. Penyiapan bahan untuk penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perkembangan kependudukan;
- c. Pelaksanaan sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pengelolaan informasi dan perkembangan kependudukan;
- d. Penyelenggara:
 - Koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kabupaten;
 - Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
 - Pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
 - Pembangunan replika data kependudukan kabupaten;
 - Pembangunan bank data kependudukan kabupaten;
 - Pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan;
 - Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan;
 - Penyajian dan diseminasi informasi data kependudukan;
 - Perlindungan kebijakan pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
 - Pembuatan analisis pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;
 - Koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam Pelaksanaan kebijakan pengendalian kualitas penduduk, pengembangan penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
 - Pelaporan pelaksanaan pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
 - Penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;

- Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tat tertib administrasi kependudukan;
 - Penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan;
 - Koordinasi dan sosialisasi hasil penyusunan indikator, proyeksi dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan khalayak sasaran;
 - Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
 - Pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk perencanaan pembangunan berbasis penduduk.
- e. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi perkembangan kependudukan;
- g. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan SDM pengelola informasi administrasi kependudukan;
- h. Pelaksanaan pengawasan kebijakan pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran penduduk, dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan.
- Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan terdiri dari seksi-seksi :
- a. Seksi sistem dan teknologi informasi, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan Teknologi Informasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan
- Seksi Sistem dan Teknologi Informasi mempunyai fungsi meliputi:
- Penyusunan rencana kerja seksi dan menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja bidang;
 - Penyiapan bahan untuk penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - Penyiapan bahan untuk pelaksanaan sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - Pelaksanaan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kabupaten;
 - Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
 - Penyiapan perangkat keras dan perangkat lainnya serta jaringan komunikasi data dalam rangka pelayanan penerbitan dokumen hasil pendaftaran penduduk dalam pencatatan sipil di tingkat kabupaten, tingkat kecamatan dan tingkat desa atau kelurahan, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
 - Penyiapan dan pelaksanaan replika data kependudukan kabupaten;
 - Pelaksanaan pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan;
 - Pelaksanaan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan penataan sinyal serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan;
- b. Seksi pelayanan informasi kependudukan, Sedangkan Seksi Pelayanan Informasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan informasi kependudukan dan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang informasi dan perkembangan penduduk.
- Seksi pelayanan informasi dan perkembangan penduduk:
- Penyusunan rencana kerja pelayanan informasi kependudukan;
 - Penyiapan bahan untuk penetapan kebijakan pelayanan informasi kependudukan;
 - Penyiapan pelaksanaan koordinasi pelaksanaan program pelayanan informasi kependudukan;
 - Penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan;
 - Pelaksanaan koordinasi dan sosialisasi hasil Penyusunan indikator, proyeksi dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran;
 - Penyusunan dan melaksanakan penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar daerah dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
 - Pelaksanaan penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
 - Penyiapan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan;
 - Pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk perencanaan pembangunan, berbasis penduduk;
 - Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan pelayanan informasi kependudukan;
 - Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan SDM pelayanan informasi kependudukan.
- c. Seksi perkembangan kependudukan, mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengembangan penduduk dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Penduduk.
- Seksi perkembangan kependudukan mempunyai fungsi meliputi:
- Penyusunan rencana kerja pengembangan kependudukan dan menyiapkan bahan Penyusunan rencana kerja;
 - Penyiapan bahan untuk penetapan kebijakan perkembangan kependudukan;

- Menyiapkan pelaksanaan sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi perkembangan penduduk;
- Penyiapan pelaksanaan koordinasi dalam program perkembangan penduduk;
- Pelaksanaan kebijakan pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilisasi, perkembangan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
- Pelaksanaan pembuatan analisis pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilisasi, serta pembangunan berwawasan kependudukan;
- Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan perkembangan kependudukan;
- Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengembangna penduduk
- Pelaksanaan pengawasan kebijakan, pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan penduduk, pengarahan mobilisasi atau penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan.

F. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kepala Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

1. Kelompok jabtan fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabtan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok bidang keahliannya;
2. Setiap kelompok dipimpin oleh tenaga fungsional yang ditunjuk Kepala Dinas
3. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja;
4. Jenis dan jenjang jabtan fungsional ditentukan atau diatur sesuai peraturan perundang-undangan;
5. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan.

G. Unit Pelaksanan Teknis

Unit Pelaksanan Teknis Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam urusan rumah tangga di bidang perkembangan dan komunikasi yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan dan melaksanakan tugas pembantuan berdasarkan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Gambaran Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Distribusi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Tabel 4.1 Distribusi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat	Jumlah	Persentase
----	---------	--------	------------

Pendidikan			
1.	Magister (S2)	5	13,89%
2.	Sarjana (S1)	13	36,11%
3.	Diploma	-	-
4.	SMA/Sederajat	15	41,67%
5.	SMP/Sederajat	3	8,33%
6.	SD/Sederajat	-	-
Jumlah		36	100%

Sumber: Data sekunder Sub Bagian Kepegawaian, diolah tahun 2015

Tabel 4.3 Distribusi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Uraian Pangkat

No	Pangkat	Jumlah Pegawai
1.	Pembina TK I	2
2.	Pembina	5
3.	Penata TK I	8
4.	Penata	1
5.	Penata Muda TK I	7
6.	Pengatur TK I	1
7.	Pengatur	2
8.	Pengatur Muda TK I	7
9.	Juru TK I	3
Jumlah		36

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dispenduk Capil Kab.Jember, Data diolah 2015

Tabel 4.4 Distribusi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	24
2.	Perempuan	12
Jumlah		36

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dispenduk Capil Kab.Jember, Data diolah 2015

Tabel 4.5 Distribusi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan usia pegawai

No	Usia Pegawai	Jumlah
1.	21-30 tahun	-
2.	31-40 tahun	5
3.	41-50 tahun	15
4.	51-60 tahun	16
Jumlah		36

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dispenduk Capil Kab.Jember, Data diolah 2015

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu. Dalam jangka waktu penelitian yaitu bulan april sampai dengan bulan Mei 2014

dan penentuan responden sebanyak 97 orang. Adapun karakteristik dari responden tersebut adalah sebagai berikut: anggota masyarakat yang sedang dan telah mengurus pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pada anggota masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	38	39
2.	Perempuan	59	61
Jumlah		97	100

Sumber: data primer, Tahun 2015

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi umur responden pada anggota masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1.	17-25 tahun	15	15
2.	26-35 tahun	25	26
3.	36-45 tahun	37	38
4.	46 tahun ke atas	20	21
Jumlah		97	100

Sumber: data primer, Tahun 2015

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pada anggota masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SD	42	43
2.	SMP	23	24
3.	SMA/SMK	20	21
4.	D3/S1	12	12
Jumlah		97	100

Sumber: data primer, tahun 2015

Analisa Data Kualitas Pelayanan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

Analisis terhadap kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember didasarkan pada kuisioner yang disebarakan kepada 97 orang yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan model Servqual, adapun hasil untuk analisa data pembuatan akte kelahiran di Dinas

kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

Persepsi anggota masyarakat yang melakukan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember yang diberikan:

1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tabel 4.5 Deskripsi persepsi responden (n=97) terhadap dimensi bukti langsung pada layanan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Penampilan petugas	20	30	47	97	76
2	Kenyamanan tempat	47	24	26	97	59
3	Kemudahan proses pelayanan	12	30	55	97	81
4	Kedisiplinan petugas	29	27	41	97	71
5	Kemudahan akses	18	23	56	97	80
6	Penggunaan alat bantu	32	33	32	97	67
Skor rata-rata						72

Sumber: data primer, tahun 2015

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.12 Deskripsi persepsi responden (n=97) terhadap dimensi keandalan pada pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Kecermatan petugas	30	35	32	97	67
2	Kejelasan standart pelayanan	35	18	44	97	70
3	Kemampuan penggunaan alat bantu	36	30	31	97	65
Skor rata-rata						67

Sumber: data primer, tahun 2015

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Tabel 4.13 Deskripsi persepsi responden (n97) terhadap dimensi ketanggapan pada pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan	Total	Skor
-----	----------------------	------------------	-------	------

		1	2	3		
1	kemampuan Merespon	13	36	48	97	79
2	Melakukan pelayanan dengan cepat	14	45	38	97	75
3	Melakukan pelayanan dengan tepat	30	39	28	97	66
4	Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	19	35	43	97	75
5	Respon terhadap keluhan masyarakat	20	40	37	97	73
Skor rata-rata						73

Sumber: data primer, tahun 2015

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.14 Deskripsi persepsi responden (n=97) terhadap dimensi jaminan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Jaminan ketepatan waktu	20	35	42	97	74
2	Jaminan legalitas pelayanan	10	19	68	97	87
3	Jaminan kepastian biaya	9	33	55	97	82
Skor rata-rata						81

Sumber: data primer, tahun 2015

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 4.15 Deskripsi persepsi responden (n=97) terhadap dimensi empati pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Prioritas pelayanan	17	36	44	97	76
2	Keramahan	12	39	46	97	78
3	Sopan-Santun	0	42	55	97	86
4	Keadilan	12	43	42	97	77
5	Menghargai masyarakat	2	38	57	97	86
Skor rata-rata						80

Sumber: data primer, tahun 2015

Dengan demikian, persepsi responden atau masyarakat terhadap pelayanan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember dengan rata-rata skor rata-rata 75. Dengan rincian dimensi bukti langsung memperoleh skor

72, dimensi kehandalan memperoleh skor 67, dimensi ketanggapan memperoleh skor 73, dimensi jaminan memperoleh skor 81 dan dimensi empati memperoleh skor 80.

Harapan pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember:

1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibel*)

Tabel 4.23 Deskripsi harapan responden (n=97) terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Penampilan petugas	47	15	35	97	63
2	Kenyamanan tempat	28	9	60	97	78
3	Kemudahan proses pelayanan	56	16	25	97	56
4	Kedisiplinan petugas	40	15	42	97	67
5	Kemudahan akses	58	14	25	97	55
6	Penggunaan alat bantu	34	19	44	97	70
Skor rata-rata						65

Sumber: data primer, tahun 2015

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.24 Deskripsi harapan responden (n=97) terhadap dimensi kehandalan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Kecermatan petugas	10	19	68	97	87
2	Kejelasan standart pelayanan	24	28	45	97	74
3	Kemampuan penggunaan alat bantu	28	19	50	97	74
Skor rata-rata						78

Sumber: data primer, tahun 2015

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Tabel 4.25 Deskripsi harapan responden (n=97) terhadap dimensi ketanggapan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Merespon setiap masyarakat	51	11	35	97	61
2	Melakukan pelayanan dengan cepat	37	20	40	97	68
3	Melakukan pelayanan dengan tepat	33	24	40	97	69
4	Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	37	20	40	97	68
5	Respon terhadap keluhan masyarakat	31	18	48	97	73
Skor rata-rata						68

Sumber: data primer, tahun 2015

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.26 Deskripsi harapan responden (n=97) terhadap dimensi jaminan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Jaminan ketepatan waktu	22	22	53	97	77
2	Jaminan legalitas pelayanan	50	14	33	97	61
3	Jaminan kepastian biaya	40	17	40	97	67
Skor rata-rata						68

Sumber: data primer, tahun 2015

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 4.27 Deskripsi harapan responden (n=97) terhadap dimensi empati pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

No.	Indikator Pertanyaan	Proporsi Pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
1	Prioritas pelayanan	40	15	42	97	67
2	Keramahan	33	20	44	97	70
3	Sopan-Santun	38	24	35	97	66
4	Keadilan	41	13	43	95	

5	Menghargai masyarakat	52	18	27	97	58
Skor rata-rata						65

Sumber: data primer, tahun 2015

Dengan demikian, persepsi responden atau masyarakat Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember terhadap pelayanan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember dengan rata-rata skor 69. Dengan rincian dimensi bukti langsung memperoleh skor 65, dimensi kehandalan memperoleh skor 78, dimensi ketanggapan memperoleh skor 68, dimensi jaminan memperoleh skor 68 dan dimensi empati memperoleh skor 65.

Analisis Servqual berdasarkan pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

Secara umum bahwa hasil Perhitungan dari total skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk tingkat persepsi masyarakat pada menghasilkan skor 75 dengan kategori Cukup baik dan hasil perhitungan dari total skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk tingkat harapan masyarakat menghasilkan skor 69 dengan kategori baik

Dan berdasarkan hasil perhitungan Servqual diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdapat pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember sebesar 6. Jika hasil perhitungan Servqual tersebut positif (+6) yang dirasakan masyarakat, yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, maka kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember dikatakan Baik.

Hasil skor Servqual dari masing-masing dimensi yaitu, bukti langsung diperoleh 7, kehandalan diperoleh -11, ketanggapan diperoleh 5, jaminan diperoleh 13 empati 15. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan diperoleh skor negatif. Hasil analisis data masing-masing dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibility*) : Dimensi Bukti langsung mendapatkan skor servqual 7. Skor tersebut menunjukkan bahwa apa yang telah dipersepsikan dan apa yang diharapkan masyarakat telah terpenuhi, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi bukti langsung adalah baik.
2. Kehandalan (*Reliability*) Dimensi Kehandalan mendapatkan skor servqual -11. Skor tersebut menunjukkan bahwa Kehandalan yang telah dirasakan masyarakat belum sesuai dengan apa yang

diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi kehandalan adalah tidak baik.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Dimensi Ketanggapan mendapatkan skor servqual 5. Skor tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan yang telah dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi ketanggapan adalah baik.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan mendapatkan skor servqual 13. Skor tersebut menunjukkan bahwa jaminan yang telah dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi jaminan adalah baik.

5. Empati (Emphaty)

Empati mendapatkan skor servqual 15. Skor tersebut menunjukkan bahwa empati yang telah dirasakan masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi empati adalah baik.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden untuk penelitian kualitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten jember, secara umum dapat peneliti simpulkan dikatakan Baik. Berdasarkan hasil perhitungan Servqual tersebut adalah positif 6 (+6), yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, empat dari lima dimensi mendapatkan nilai positif (+) kecuali pada dimensi keandalan mendapatkan nilai negative (-) yakni -11. Di bawah ini peneliti tampilkan nilai masing-masing dimensi:

a. Dimensi Bukti langsung mendapatkan skor servqual 7. Skor tersebut menunjukkan bahwa apa yang telah dipersepsikan dan apa yang diharapkan masyarakat telah terpenuhi, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi bukti langsung adalah baik .

b. Dimensi Kehandalan mendapatkan skor servqual -11. Skor tersebut menunjukkan bahwa Kehandalan yang telah dirasakan masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi kehandalan adalah tidak baik.

c. Dimensi Ketanggapan mendapatkan skor servqual 5. Skor tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan yang telah dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi ketanggapan adalah baik.

d. Jaminan mendapatkan skor servqual 13. Skor tersebut menunjukkan bahwa jaminan yang telah dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi jaminan adalah baik.

e. Empati mendapatkan skor servqual 15. Skor tersebut menunjukkan bahwa empati yang telah dirasakan masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi empati adalah baik.

Kesimpulan ini hanya berlaku kepada 97 orang yang telah menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini karena teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009;84).

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya mengacu pada pelayanan publik dinas tersebut dalam melayani akte kelahiran dan tidak mencerminkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan pada dinas tersebut.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dari *ejournal*. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 1 (1):68-81.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsi-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang 11 Prioritas
Pelayanan public

<http://www.Jemberkab.bps.go.id/>

<http://www.kpai.go.id/>

<http://satulayanan.id/>

