BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah suatu hasil kerja yang dicapai pada saat melalukan pembuatan akta kelahiran keliling. suatu kinerja yang berarti segala pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling baik dalam bentuk prosedur,pengawasan,bahkan waktu pembuatan akta kelahiran. Pencapaian hasil dan kegiatan ini diperoleh untuk mengetahui nilai dari hasil kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pencapaian kerja ini tidak terlepas dari proses kerjanya, untuk itu adanya suatu pencapaian yang mendorong suatu kinerja aparatur Dinas Kependudukan itu sendiri. Hasil dari sebuah kinerja sangat penting untuk diketahui di dalam pelaksanaan suatu organisasi, karena dapat dijadikan sebagai dasar acuan penentu keberhasilan tujuan yang akan dicapai. Adapun beberapa hal yang digunakan dalam penelitian mengenai kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kota bandung, dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Keliling Kota Bandung yaitu kualitas layanan, kualitas layanan responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada hal di bawah ini :

4.1Produktifitas Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Tentang Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Akta kelahiran merupakan catatan sipil hasil peristiwa kelahiran anak, akta kelahiran ini sangat penting bagi setiap warga Negara. karena memberikan data

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

identitas setiap anak agar mencegah munculnya segala bentuk eksploitasi bagi anak khususnya Bandung. Masyarakat yang sudah memilki akta kelahiran maka kejelasan suatudata diri anakmaka pembuatan Akta ini diberikan agar legalitas tentang anak tersebut, baik formal maupun material ini sangat penting untuk mencegah terjadinya pemalsuan identitas, fungsi lainnya untuk kepastian umur untuk sekolah, paspor, KTP, dan hak politik pada Pemilu. Sampai sejauh ini akta kelahiran terus ada,karena setiap harinya tercatat untuk kelahiran anak. Dan pembuatan akta kelahiran yang terjadi di Kota Bandung, berda dengan pelayanan didaerah lainnya. Karena melayani pembuatan akta kelahiran secra keliing menggunakan unit mobil. Dan ini membuat inovasi baru bagi penyelengaraan pelayanan kepada masyarakat.

Produktifitas Dinas Kependudukan da Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan pembuatan akta kelahiran keliling sangat diperlukan, karena dapat menentukan dapat menentukan suatu pelayanan tentang akta kelahiran keliling tersebut. Akta kelahiran ini memberikan suatu kesempatan bagi masyarakat agar status dari anak bisa diketehui dengan jelas oleh Negara.

Produktivitas berasal dari kata “produktiv” artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegitan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Arti produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga proses produksi berlangsung tepat waktu

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dandengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biaya. Dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang dalam langka pelaksanaan strateginya.

Penyelengaraan pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat, dalam pembuatan akta kelahiran keliling merupakan upaya mengukur kinerja untuk memenuhi kebutuhan dasar dari warga atau masyarakat tentang hak-hak sipil atas barang dan jasa pelayanan dari administrasi sipil yang disediakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kegiatan yang bertujuan member bantuan dan kemudahan serta keamanan bagi warga Bandung dalam pembuatan akta kelahiran keliling. Pada dasarnya suatu pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur bagi pemerinah dan juga masyarakat.

Produktifitas pada proses pelaksanaannya dengan adanya peran dari pemimpin yang mengarahkan dan memberikan nilai positif tentang pelaksanaan pelayanan yang baik. Pemimpin yang berprodiktif betugas dan bertanggung jawab mengelola bahkan proses kerja akta kelahiran keliing melalui unti mobil. Dalam hal ini pemimpin harus di tuntut memilki kinerja yang efektif untuk apapun yang dikerjakan sesuai tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Akta Kelahiran menyatakan bahwa :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> "produktifitas kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran keliling ini sudah cukup baik. Namun perlu adanya suatu pengoptimalan didalam prosedural kerja yang lebih baik lagi". (Apep 2/6/2013).

Hasil wawancara dari Kepala bidang Pencatatan Akta Kelahiran, bahwa tingkat produktifitas yang terjadi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencapai hasil yang cukup baik dalam pembuatan akta kelahiran keliling dikatakan produktifitas yang cukup baik dalam pembuatan yaitu dilihat dari *input*, dan *output*nya. Meskipun masih mempunyai kekurangan dalam pelaksanaannya namun dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang diberikan memberi kesiapan bagi pemimpin untuk bergerak da mengerti dalam ruang lingkup kerjanya. Karena seorang pemimpin dalam melaksakan tugasnya itu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Pelaksanaan kegiatan pembuatan akta kelahiran secara online ini memberikan suatu kinerja yang dituntut harus tercapai nilai yang terbaik. Karena suatu kinerja yang akan dilaksanakan terlihat juga dari produktivitas yang baik, mendorong suatu tataan yang baik, dan memberikan kesediaan waktu yang optimal sebagai cerrminan dari kualitas kinerja aparatur yang terjalan. Dan selalu membawa peran positif bagi masyarakat yang ada.

Kegiatan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pembuatan akta kelahiran secara keliling dengan tujuan pencapaian kemudahan dan pengurusan sipil yang lebih cepat dan baik. Dalam pencapaian tujuan produktifitas, yang dilakukan Dinas Kependudukan agar segala prodsedural berjalan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dengan baik yaitu, informasi yang dibuat jelas antar setiap aparaturnya dengan mengisikan data-data baru dari setiap pendaftar yang hendak membuat akta kelahiran anak. Kegiatan inimemberi suatu pencapaian produktif dan terlihat dari orientasinya menjadi kinerja yang baik. Terlihatnya suatu kinerja aparatir ini jika melihat hubungan yang harmonis dan selaras antara perencanaan,pengendalian, serta hasil tujuan itu sendiri. Maka kesinergitas diantaranya saling terkait, dan produktifitas yang dimaksudkan menjadi jelas dan dimengerti untuk pencapaian pelayanan yang akan diberikan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu organisasi yang memnafaatkan berbagai sarana prasarana guna keberhasilan pelayanan segala bentuk sipil. Hal ini dapat dilihat bahwa banyak dijumpai unit mobil pelayananyang ada pada organisasi lainnya. Namun lembaga pemerintahan pengguanaannya dalam pelayanan mobil dapat member suatu inovasi baru yaitu secara keliling,dan itu sesuai dengan catatan jadwal sebelumnya dlam data yang telah dibuat.Sesuai denga hasil wawancara dengan bidang pencatatan sipil akta kelahiran yang menyatakan bahwa:

> “Semua aparatur memberikan bukti produktifitas kinerja’nya masing-masing melalui pembuatan akta kelahiran keliling. Kegiatan yang dilakukan didorong dari sarana dan prasarana yang ada .” (Euis 2/6/2013)

Berdasarkan suatu hasil wawancara dapat dikatakan bahwa suatuProduktifitas kinerja aparatur didukung oleh sarana dan prasarana yang menjadi cakupan yang dibutuhkan dari pegawainya. Sarana dan prasarana yang dimaksud memberi suatu bantuan dalam hal keperluan apa saja yang memadai untuk berjalannya suatu kegiatan pembuatan akta kelahiran keliling.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Produktivitas merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh aparat untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannyaDinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung menggunakan memperlancar kinerja dan produktifitasnya pada saat pembuatan akta kelahiran keliling berlangsungDinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil membentuk suatu tim kerja sebagai pelaksana diapangan dalam pelayanan keliling.Sebagian besar aparatur yang menjadi petugas dalam pelayanan akta kelahiran keliling. Hal ini dipersiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.sebagai upaya untuk mempermudah dan demi terciptanya produktifitas kinerja yang optimal baik pada saat proses pembuatan akta kelahiran secara keliling. Produktifitas Dinas Kependudukan da Pencatatn Sipil Kota bandung, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *input* dan *output,* yang dimana memberikan suatu proses pemasukan dan pengeluaran dari data akta kelahiran yang masuk selama proses pembuatan akta yang akan dijalankan, adapun *Input* dan *Output*nya sebagai berikut :

4.1.1 *Input*Data Dinas Kependudukan Dan Kependudukan dalam pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Proses pelaksanaan dari visi dan misi melalui program-program memerlukan *input* yang banyak agar sasaran dan tujuan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah di tetapkan. Setiap *input* memiliki tentu memiliki sasaran, yaitu berupa sumber daya seperti kesiapan awal, sumber daya manusia, waktu, dan sumber daya yang dimiliki untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

terhadap tujuan organisasi. Setiap organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan organisasi yang lebih kecil. Sehingga setiap organisasi dapat mengetahui unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi dan dari tiap unit itudapat memberikan gambaran mengenai produktivitas serta dapat memberikan perbaikan pada setiap unti kerja. Produktifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung memiliki*input*yang mendukung produktifitas kerja. Input data yang dimaksud adalah data kesiapan dari setiap kecamatan yang ada di Bandungmerupakan salah satu bagian *input* terpenting pada saat proses pembuatan akta kelahiran yang akan dilakukuan. Sebagaimana dikatakan oleh aparatur kepala Bidang Pencatatan akta kelahiran

> "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,menggunakan proses input dari data menggunakan aplikasi input dengan CASS dan setelah dilakukan dalam kurung waktu dari tahun 2002, maka aplikasi tersebut diganti dengan aplikasi SIAK (sistem informasi Akta Kelahiran) yang dikeluarkan langsug dari kementrian". Apep (5/6/2013)

Berdasarkan penjelasan di atas maka untuk memulai data pemasukan adapun data awal untuk tujuan pelaksanaan Akta Kelahirandilaksanakan untuk setiap Kecamatan di Kota Bandung. Adapun inputKecamatandata yang masuk untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Pelayanan Akta Kelahiran Keliling Antar Kecamatan

No.	Tahun	Kecamatan
1		Kiara Condong, Cinambu, Bandung Kulon Babakan Ciparay

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

	2011	Astana Anyar Bojongloa Kaler Arcamanik Bojong Kidul Batununggal Sumur Bandung Rancasari Cicendo Cibiru Panyileukan Ujung Berung
2	2012	Babakan Ciparay Astana Anyar Bojongloa Kaler Arcamanik Bojong Kidul Batununggal Sumur Bandung Rancasari Cicendo Cibiru Panyileukan Ujung Berung Kiara Condong, Cinambu, Bandung Kulon
3	2013	Bandung Wetan Andir GedeBage Panyileukan Sumur Bandung Regol Ujung Berung Cicendo Lengkong Sukasari Cibiru Batununggal

(sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan tabel diatas,maka dapat diketahui bahwa data yang di input, yaitu data yang masuk sebagai data yang akan di gunakan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung. Data tersebut mempunyai data yang lengkap secara keseluruhan. Di uraikan perkecamata, serta tahun yang sudah di jalani. Tujuan daftar data kecamatan ini agar memberikan suatu data yang produktif sehingga tidak terjadi kesalahan dalam hal peaksanaannya. Pelaksanaan yang dilaksanakan adalah, ketika semua data setiap kecamatan Kota Bandung sudah melalui input maka akan dilanjutkan melalui aparatur yang akan melakukan sosialisasi kepada setiap kecamatan untuk pemberitahuan bagi masyarakat yang hendak melakukan pembuatan akta kelahiran keliling secara keliling. Setelah melalui proses sosialisasi, maka aparatur mempersiapkan segalanya dengan data yang dimiliki, pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling ini, bisa di lakukan. Produktifitas dari aparatur dinilai cukup baik, karena berdasarkan tujuan yang baik dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung itu sendiri.

Proses suatu pembuatan akta kelahiran keliling yang sudah melalui data input, yaitu, jika secara prosedural sudah berjalan dengan baik maka aparatur memberikan suatu kesempatan masyarakat dalam menjalankan pembuatan akta kelahiran secara cepat dan baik. Pelaksanaan dilakukan jika masyarakat sudah siap baik secara prosedural, maupun waktu yang akan di gunakan. Waktu yang dimaksud adalah waktu dimana masyarakat harus dengan teliti dan sabar dalam proses pembuatanakta

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kelahiran keliling. Karena melihat banyaknya pendaftaran yang dilakukan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama.

Input yang dibutuhkan pada saat sebelum data kecamatan dimasukan dimulai juga meliputi infrastruktur. Infrastruktur merupakan salah satu penunjang yang dibutuhkan pada saat verifikasi. Infrastruktur yang dibutuhkan pada saat verifikasi cenderung lebih dibutuhkan oleh masyarakat diserahkan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung. Sekretaris pembuatan akta kelahiran keliling mengatakan bahwa :

> "infarstruktur yang di gunakan sebagai sarana penunjang dari pembuatan akta kelahiran keliling adalah mobil keliling yang digunakan,beserta dengan kelengkapan meja dan alat tulis sebagai penunjang data-data yang akan di input melalui akta kelahiran. Dan juga tambahan aplikasi pengumpulan data masuk seperti aplikasi CASS dan kemudian di kembangkan dengan aplikasi baru yaitu SIAK(Sistem Informasi Akta Kelahiran)" (Euis 5/6/2013).

Berdasarkan penjelasan diatas maka suatu produktifitas yang dilaksanakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari produktifnya dinilai cukup baik dan dapat dikatakan pencapaian input dengan infrastruktur yang dibutuhkan membuat suatu produktifitas yang baik.

Produktivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam menciptakan kinerja yang optimal sebagai bagian *input* dari tahap awal data kecamatan masuk ialah dengan melakukan koordinasi dengan masyarakat, sebelum proses pembuatan akta kelahiran berlangsung di Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung telah memberikan form yang harus diisi dan dilengkapi seluruh berkas-berkas persyaratannya oleh seluruh masyarakatyang akan daftar nama anak.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber daya waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung kepadamasyarakat. Hasil wawancara menyebutkan bahwa selama kurun waktu seluruh masyarakat berkewajiban untuk memenuhi seluruh syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi sebelum dilakukan pembuatan secara faktual oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung sebagai tindak lanjut dari persyaratan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.

input akan terjadi ketika semua data-data pendaftar akta kelahiran keliling dimasukan kedalam aplikasi. Aplikasi yang digunakan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, adalah aplikasi CASS yang dimana aplikasi ini mengoperasikan data-data akta kelahiran yang masuk,dan sistem operasinya sudah dijalankan selama tahun 2002. Adapun contoh aplikasi input yang memaukan data-data akta kelahiran sebagai berikut:

Gambar 4.1
Aplikasi CASS peng*input* data Akta Kelahiran di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dan Akta Kelahiran Keliling

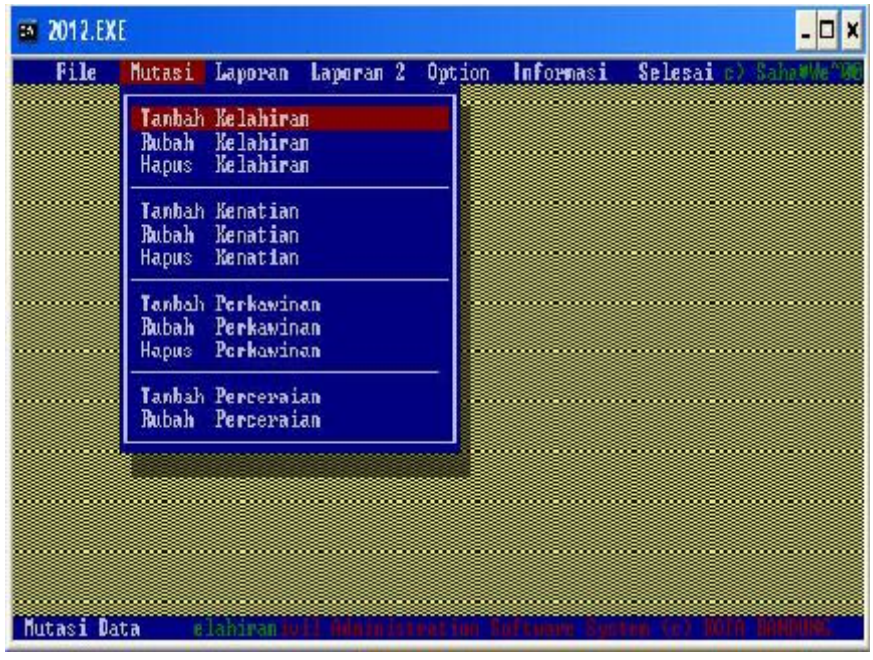


Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber (*Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung 2009)*

Berdasarkan gambar diatas maka aplikasi ini memberikan suatu kemudahan bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota Bandung,dalam pemasukan pendaftar akta kelahiran secara keseluruhan. Gambar diatas adalah tampilan awal aplikasi CASS. Adapun tampilan proses pemasukan data yang melengkapi data-data akta kelahiran yang ada,dan akta kelahiran yang melalui proses *input* dilakukan secara bertahap melalui berbagai tampilan menu yang ada pada iniaplikasi CASS sebagai berikut:

Gambar 4.2
Tampilan menu Aplikasi CASS



Sumber:(*Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung 2009)*

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

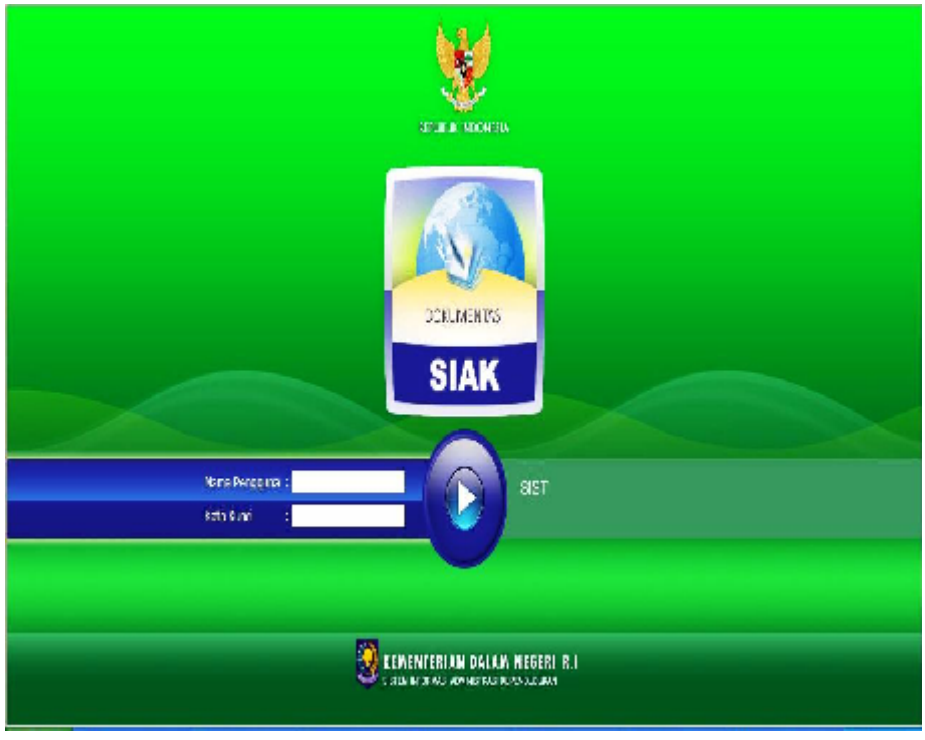
Aplikasi CASS yang ditampilkan memberikan suatu kemudahan bagi aparatur untuk melakukan pemasukan data-data akta kelahiran secara keseluruhan, dan data-data yang dilmiliki adalah data-data yang akurat dari pendaftar akta kelahiran. Dalam menu aplikasi ini, dapat dilihat bahwa isinya menampilkan menu pertama yaitu File,dimana berisi tentang arsip-arsip yang mengenai akta kelahiran yang masuk. Menu kedua mutasi, isi dari mutasi ini menampilkan keterangan tambah,rubah,dan hapus akta kelahiran. Sesuai dengan tampilan menunya maka jika ada akta kelahiran yang masuk baik itu yang baru bisa dimasukan di akta kelahiran dalam keterangan tambah akta kelahiran,jika ada perubahan dalam akta kelahiran tersebut maka akan di rubah pada keterangan rubah,dan juga untuk akta kelahia yang sudah lama dan tidak terproses maka akan di hapus. Selanjutnya tanpilan menu ketiga yaitu laporan,isi dari laporan adalah keseluruhan suatu data yang menjadi bahan informasi untuk data laporan. Tampilan keempat hamper sama dengan tampilan ke tiga. Dan tampilan selanjutnya hanya sebaga tampilan lanjutan saja. Karena hanya menampilkan suatu pilihan apakah semuanya sudah tersimpan dan akan di save atau tidak akan dihapus.

Berdasarkan penjelasan mengenai aplikasi CASS yang sudah digunakan oleh aparatur Dinas Kependudukan dalam pelaksanaan pemasukan datat-data akta kelahiran, maka sesuai dengan kementerian Teknologi dan Informasi telah memberikan suatu keputusan serta sarana penunjang baru bagi pelayanan yang terbaik untuk lebih efektif. Kementerian memberikan sarana aplikasi baru dalam

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pendataan pada bidang pencatatn akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota bandung, bahkan secara keliling. Aplikasi tersebut yaitu SIAK (sisitem Informasi Akta Kelahiran). Aplikasi ini adalah aplikasi yang hampir sama dengan CASS,namun ini dibuat lebih lengakap dan inovasi terbaru dalam tampilan aplikasinya. Dengan adanya SIAK ini, maka pendataan akta kelahiran lebih mudah dan cepat dari sebelumnya. Adapun contoh tampilan awal dari aplikasi SIAK sebagai berikut:

Gambar 4.3
Tampilan Aplikasi Data SIAK

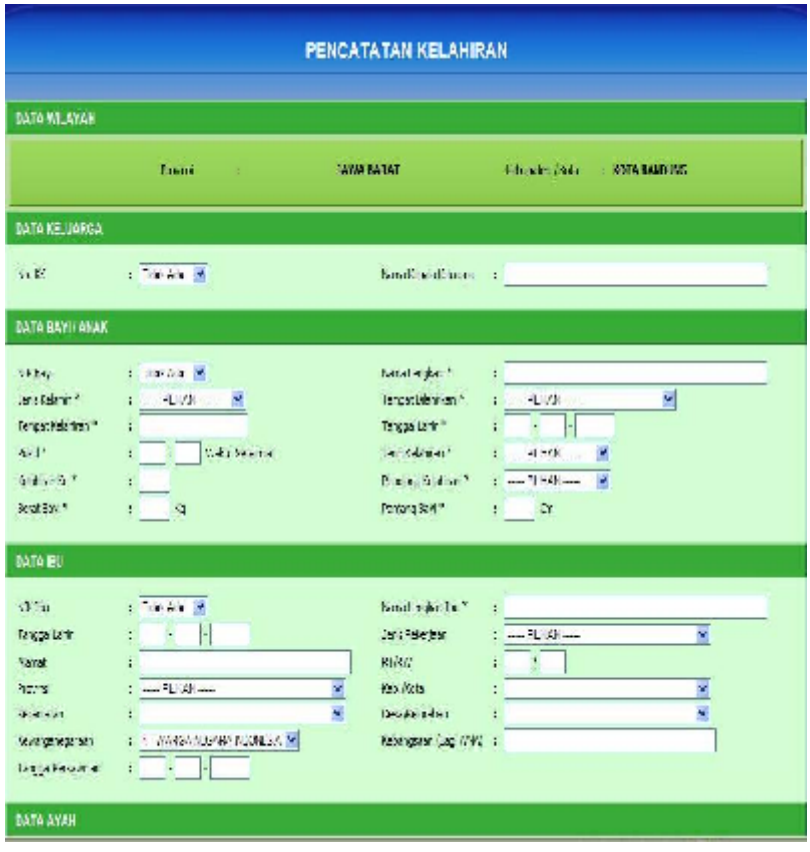


Sumber :(*Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung 2009)*

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tampilan menu awal dari SIAK ini adalah aplikasi terbaru yang digunakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Isi dari aplikasi tersebut lebih sederhana dan mudah dipahami. Aplikasi SIAK ini mulai dijalankan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota Bandung pada bulan mei 2013, dan secara langsung bidang pencatatan akta kelahiran mengganti system yang sudah pernah ada,yaitu aplikasi CASS. Setelah diganti maka semua proses yang ada maupun tambahan dibuat seperti baru namun data-data lama masih tetap ada dan tidak akan hilang. Adapun tampilan isi dari data-data yang akan dimasukan yaitu :

Gambar 4.4
Input Data pada aplikasi SIAK



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber: (*Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung2013)*

Aplikasi SIAK memproses semua data yang masuk, dan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil selalu melihat dan memantau sejauh mana data yang telah masuk dan kekuranga yang terjadi apda data, bisa di dilengkapi dan siselesaikan langsung tanpa menunggu lamanya proses pendaftar dari akta. Aplikasi SIAK telah membantu mempercepat jalannya pendataan, prosesnya yaitu hanya dengan memasukan data sesuai dengan data-data akta kelahiran yang masuk sebelumnya dan selanjutnya disimpan dan secara otomatis akan tersimpan dengan aman,dan ketika dicari pun tinggal memasukan nomer angka ataupun nama pendaftar akta keahiran tersebut, maka data-dari seseorang tersebut akan muncul secara lengkap.

4.1.2 Output Data Pembuatan Akta Kelahiran Keliling Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaBandungDalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Hasil dari kegiatan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung secara garis besar dapat terlaksana sesuai dengan tingkat kesesuaian dan tujuan yang dicapai. Tetapi ada permasalahan yang timbul pada saat proses berlangsung,diantaranya terjadinya keterlambatan dalam memenuhi kekurangan berkas persyaratan pemndaftaran pembuatan akta kelahiran. sehingga menghambat kelancaran pada saat akan dilaksanakan pelayanan keliling antar

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kecamatan. Adapaun masalah yang dikemukakan sala satu aparatur Dinas Kependudukan dan encatatn Sipil kota Bandung bagian akta kelahiran :

> "Dalam hal permasalahan yang membuat pelaksanaan tidak berjalan sebagaimana mestinya yaitu, karena kurangnya responsif dari masyarakat yang hendak membuatakta kelahiran keliling. Ini terjadi dikarenakan kurangnya komunikasi antara aparatur Dinas Kependuduka dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam memberikan arahan, dan masyarakat juga menaggapinya dengan salah". (Dewi, 5/6/2013).

Kendala yang dihadapi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada saat proses pembuatan akta kelahiran secara keliling mendapatrespon yang cepat dari masyarakat, masalah yang terjadi dapat dilihat tindakan kecurangan pada saat pembuatan akta kelahiran keliling menjadikan suatu kesempatan bagi sebagian aparatur yang bertindak abmoral. Dengan mengambil ahli sendiri pemungutan secara illegal, sebagai urusan kepribadian sendiri. Dan respon dari masyarakat dihindari menjadi salah penafsiran dengan tentang pelayanan yang diberikan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil bertanggung jawab mengarahkan kembali aparatur yang bertindak tidal transparan ini. Dengan ketegasan dan tanggung jawab yang diberikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil ini, maka suatu kendala yag ada bisa di tangani dengan cepat, dan masyarakat kembali membuat akta kelahiran dengan aman.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota bandung dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling dapat dikatakan kurang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari ketepatan waktu dan pencapaian target yang belum sesuai dengan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

program yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu kendala lain yang dimiliki yaitu kurangnya pada saat output data berlangsung, hal itu menyebabkan kurang maksimalnya produktivitas yang terjadi pada saat proses pembuatan akta kelahiran keliling.

Produktifitas yang kurang membuat hasil kinerja yang adapun berkurang. Maka untuk menghindari terjadinya masalah dalam pengeluaran dan hasil-hasil data, data tersebut disimpan secara akurat dan aplikasi SIAK ini memiliki *username*dan *password* yang aman untuk dijalankan. Dikatakan aman karena hanya bagian Informasi Pencatatan saja yang mengelolah dari awal sampai akhir data yang dimasukan. Jadi aparatur yang mau mencoba menggunakan aplikasi ini dengan disengaja atas dasar urusan pribadi tidak akan bisa digunakan. Inilah suatu prestasi baru yang dapat digunakan pada aplikasi ini. Adapun hasil pengeluaran data tersebut setelah melalui berapa proses dari *input* data sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 4.5
Tampilan *Output* dari Aplikasi SIAK



Sumber : (*Dinas kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung 2013)*

Tampilan *output* dari aplikasi SIAK ini menunjukan bahwa data yang masuk sudah di simpan menurut nomer akta dan ma yang terdaftar sebelumnya. Dan jika semua data yang masuk dan memlaui proses yang ada, maka hasil dari proses input ini adalah hasil bentuk akta kelahiran yang sah dan dipergunakan seumur hidup. Adapun hasil akta kelahiran setelah melalui proses data sebagi berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 4.6
Hasil cetak dari *Output* Akta Kelahiran



PENCATATAN SIPIL
REGISTRY OFFICE

WARGA NEGARA INDONESIA
NATIONALITY INDONESIAN

KUTIPAN AKTA KELAHIRAN
EXCERPT OF BIRTH CERTIFICATE

Sumber : (*Dinas kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung 2013)*

Akta kelahiran inilah yang menjadi suatu hasil akhir yang digunakan, sebagai identitas anak dalam peristiwa kelahirannya. Dan akta kelahiran ini dipergunakan sampai seumur hidup, karena sudah di legaskan pemerinyah secara langsung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2 Kualitas Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Pelayanan demi pelayanan yang telah diberikan oleh suatu pemerintah memberikan suatu konsepsi baru bagi masyarakat, secara paradigm maupun bentuk pelayanan yang dilakukan. Suatu peningkatan ini sering disebut *public service*, dan semakin terus di tingkatkan kepada masyarakat. Sehingga kebutuhan dan keinginan dari masyarakat terpenuhi. Dan masyarakat menjadi focus utama bagi pemerintah dalam melaksanakan segala tugas dan bentuk tanggung jawab yang ada.Mulainya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudkan dan PencatataSipil adalahditentukan oleh sumber daya aparatur yang berkompeten untuk mengurus segalakebutuhan yang diperlukan pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran. Selain itu, bagaimanaaparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukanoleh masyarakat guna melengkapi persyaratan yang harusdipenuhi. Pengetahuan aparatur dalam mengenali kendala-kendala yang terjadijuga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitaspelayanan, karena hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumberdaya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki kehandalan dan responsif dalammemberikan pelayanan. Berbicara tentang kualitas maka kulaitas yang diberikan aparatur Dinas Kependudukan adalah kualitas layanan yang memberikan kemudahan dan cara cepat dalam pembuatan akta kelahiran keliling. Aparatur Dinas Kependudukan memberikan suatu tingkat kualitas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

skta kelahiran keliling yang memberikan masyarakat secara Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalammelakukan pembuatan akta kelahiran keliling dapat dilihat sebagai berikut:

4.2.1 Pemberian Informan Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan berupa pemberian informasi kepada para Masyarakat sebagai pendaftar pembuatan akta kelahiran telah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, pemberian informasi berupa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat telah dilakukan jauh sebelum proses pembuatan akta dimulai. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberi waktu kepada masyarakat untuk benar-benar mempersiapkan segala kebutuhan administratif yang harus dipenuhi. Pemberian informasi berupa kelengkapan apa saja yang harus dipenuhi masyarakat ang mengusung pembuatan akta dilakukan kurang lebih hampir satu tahun sebelum proses pembuatan dimulai. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang apa saja yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dengan persayaratan yang ada yang wajib dipenuhi ketika akan mendaftarkan anakdalam pembuatan akta Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) didalam suatu kegiatan merupakan suatu indikator dari kualitas layanan kepada masyarakat. SOP merupakan pedoman kerja setiap instansi atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya yang sesuai dengan program yang telah ditentukan.

Pelayanan yang berupa pemberian informasi kepada para masyarakat bukan hanya dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada saat sosialisasi atau sebelum tahap pembuatan akta dimulai, bahkan pemberian informasi dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung apabila masyarakat yang yang bermasalah dalam memenuhi berkas-berkas kelengkapan yang dibutuhkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatn sipil Kota Bandung melalui tim pemeriksa melakukan koordinasi dan komunikasi dengan aparatur lainnya yang dianggap kurang memenuhi persyaratan para calon yang diusungnya tersebut.

Selain itu adapun pernyatan dari seksi pencatatan akta yaitu

> "Setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatn sipil Kota bandung memberikan form persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum proses pembuatan dimulai Waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam tahap pembuatan awal sebelum dilakukannya pembuatan akta oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn sipil membutuhkan waktu sekitar 2 sampai 3 jam" (Euis 13/6/2013)

Pada dasarnya proses pembuatan akta yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Bandung merupakan suatu bentuk kontribusi besar yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota bandung langkah awal Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota bandung dalam menentukan persayaratan yang benar. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota bandung secara garis besar telah efektif, dengan adanya bentuk koordinasi kepada pihak aparatur apabila mendapati masyarakat kurang memenuhi berkas persyaratannya. Selain itu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota bandung berupa pemberian informasi telah cukup jelas, hanya saja praktek dilapangan seringkali menimbulkan kesalahan komunikasi atau sebagian dari keputusan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota bandung berupa persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat menimbulkan multitafsir

Pemberian informasi ini sangat diperlukan oleh masyarakat, karena masih banyak masyarakat yang kurang paham akan pberjalannya akta kelahiran keliling ini. Sehingga masalah yang sering muncul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat proses akta kelahiran sering lama. Karena dimulai dari informasi yang kurang jelas, maka masyarakat juga kurang paham bagaimana seharusnya membuat,dan memiliki akta kelahiran. Aparatur Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan kemudahan sebagai kualitas layanan yang baik. Melalui akta kelahiran keliling inilah masyarakat bisa terbantu dan menjalankan akta kelahiran ke setiap kecamatan yang ada di Bandung. Dan kualitas yang diberikan ini menjadi suatu nilai baik ke masyarakat. Karena masyarakat semakin paham menjalankan proses akta kelahiran keliling dan semakin banyak yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

membuat akta kelahiran secara keliling. Pemberian informasi ini membawa efek yang baik bagi nilai kinerja yang dimiliki oleh aparatur. Pemberian informasi bertujuan untuk menyampaikan segala pesan baik ke peberi pesan maupun kepada penerima pesan. Dan disini dibuktikan pesan yang disampaikan aparatur kepada penerima pesan yaitumasyarakat menjadi suatu penyampaian pesan yang baik. Karena pemberian pesan tersebut mambawa hasil kepada masyarakat. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung berusaha semaksimal mungkin informasi tersampaikan dengan jelas. Setiap informasi yang ada, seperti persyaratan bahkan mekanisme akta kelahiran keliling dapat di sampaikan. Adapun mekanisme akta kelahiran keliling yaitu:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 4.7
Mekanisme Pelayanan Akta Kelahiran Keliling



Sumber : (*Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2013)*

Berdasarakan suatu hasil mekanisme akta kelahiran keliling ini, maka informasi yang diberikan cukup jelas bagi masyarakat yang masih belum paham secara teknik proses pembuatan akta kelahiran,samapai pada hasil cetak akta klahiran keliling ini.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Sumber daya aparatur merupakan kebutuhan mutlak yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung untuk menciptakan sebuah kinerja organisasi yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana berupa pemberian informasi kepada Parpol pada saat pembuatan aktai berlangsung sehingga tercipta sebuah bentuk pelayanan yang maksimal. Pengembangan sumber daya aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung diarahkan kepada kinerja yang maksimal pada saat pembuatan aktai berupa pemberian informasi yang dibutuhkan masyarakat. Selain melakukan pelayanan yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan kualitas SDM, agar tercipta pelayanan yang efektif. Selain itu juga prosedur atau cara kerja di dalam suatu organisasi yang sesuai dengan aturan yang telah Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan di dalam suatu organisasi dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka. Kualitas pelayanan tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, dan sebagainya) dan implementasi *total human reward* (dalam bentuk finansial: gaji, bonus, kenaikan gaji, maupun non finansial seperti pujian, kesempatan mengikuti pendidikan, dan pelatihan tambahan).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Aparatur Dinas Kpendudukan Dan Pencatatn Sipil Kota bandung yang tergabung, semua berkoordinasi dan bekerjasama untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Dinas Kpendudukan Dan Pencatatn Sipil Kota bandung kepada masyaraakat. Selain itu, dibentuk tim dalam rangka meningkatkan mutu kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada akta keliling, mengingat banyaknya jumlah anak yang ada dan bertambahnya untuk mengikuti pembuatan akta, tidak mungkin bahwa aparatur harus ditangani oleh satu sub-bagian yang ada di struktural Dinas Kpendudukan Dan Pencatatn Sipil Kota bandung . Untuk itu dibentuk tim yang secara keseluruhan merupakan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang tergabung dalam tim.Kualitas sumber daya manusia yang ada sangat kurang. Khususnya aparatur dalam bidang pencatatan akta kelahiran keliling. Dikatakan kurang karena aparatur yang mengikuti pelayanan akta kelahiran keliling berjumlah 10 orang saja. Yang dimana 4 orang yang mengelola bagian *input dan output* data di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Bandung. Untuk 4 orang lagi bertugas dilapangan dengan menggunakan mobil keliling. 2 orang lagi bersiap-siap membantu segala kekurangan baik secara system maupun secara teknis dalam hal pengolahan data.

Sumber daya manusia dibutuhkan agar segala fungsi dan tugas aparatur berjalan dengan suatu arahan,dan pengaturan yang sudah dibuat dan dilaksanakan dengan sehingga proses pelaksanaannyapun bisa erselesaikan sesuai dengan tujuan yangakan dicapai. Tampa sumber daya manusia itu sendiri, maka pelaksanaan tidak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

adanya kerjasama,bahkan berbagai tanggung jawab yang ada. Untuk menjadikan tingkat kualitas layanan yang lebih baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, sebaiknya melakukan suatu pembentukan tim yang masing-masing melakukan tugas dan fungsi secara bekerja sama. Tujuan tim ini di bentuk agar pembagian tugas bisa berjalan dengan baik, dan pelaksanaan pelayanan bisa terkoordinasi dengan arahan yang lebih baik lagi. Tim dibentuk bukan sekedar tim saja, namun im juga sudah diberikan arahan dan latihan sebelumnya, agar ketika menghadapi suatu masalah baik secara teknis maupun sistemnya, tim inilah yang akan mengatur semua kendala yang ada dengan bantuan tim lainnya. Namun jika tanpa suatu tim, pelaksanaanmupun tdak akan terkordinasi dan terarah dengan baik.

4.3 Responsivitas Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam *memanage* atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi oleh instansi pemerintahan**.** Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparatur Disdukcapil tidak semata-mata faktor aparat. Dalam pembuatan akta kelahiran, menurut salah satu aparat birokrasi sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Masyarakat sering kali datang ke Dinas Kependudukan danPencatatn Sipil Kota bandung tanpa membawa dokumen atau persyaratan akta kelahiran yang dibutuhkan tersebut kurang lengkap,pengguna jasa sering kali pula memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pelayanan,padahal aparat tidak dapatsegera memproses pelayanan tanpa adanya dokumen yang dibutuhkan dan aparat juga harus memproses pembuatan akta kelahiran sesuai dengan urutan.Pada kasus pelayanan tersebut, aparat Disdukcapil cenderung membuat kesalahan serta hanya menyalahkan masyarakat, hal ini menjadikan aparatur tidak responsif.

Rendahnya responsivitas aparat tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam menjalankan tugas penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa. Pada hampir sebagian loket pembuatan akta kelahiran para aparat yang bertugas di loket pelayanan kurang menguasai prosedur dalam pembuatan akta kelahiran. Apabila ada masyarakat pengguna jasa yang datang mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan. Ini dikarenakan pengantian petugas yang lama digantikan oleh aparatur atau petugas baru yang tidak tahu apa-apa. Aparat yang bertugas terkesan acuh atas ketidaktahuannya sendiri dan menyuruh masyarakat agar membaca pengumuman yang berisi informasi secara garis besar,apabila masyarakat menanyakan hal yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

lebih mendetail dan kurang jelas pihak petugas kebingungan untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh masyarakat. Aparat birokrasi terlihat sangat tidak memiliki rasa empati dan kurang resposif terhadap masyarakat ketika melapor untuk membuat akta kelahiran.Kurangnya responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan bahwa aparat birokrasi pelayanan memiliki keengganan untuk menolong masyarakat pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik. Tidak diterapkannya prinsip pelayanan tersebut banyak disebabkan belum adanya komunikasi yang interaktif antara aparat birokrasi dengan para pengguna jasa serta kurangnya petugas yang kurang menguasai pelayanan tersebut. Untuk mengatasi persoalan tersebut para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota bandung memiliki komitmen untuk belajar dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah dialami dirinya dan para petugas yang sudah lama bertugas dalam bidang tersebut guna memperbaiki pelayanan yang selanjutnya

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan. Reponsivitas yang baik dari masyarakat membuat semangat aparatur semakin mengeluarkan tingkat layanan yang lebih efektif lagi. Tujuan aparatur ada, karena suatu aparatur sepenuhnya mendengarkan apapun keingin masyarakat. Selama itu masih berhunbungan dengan kualitas layanan yang ada, maka sudah jadi tanggunga jawab aparatur untuk terus menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur yang baik tanpa apapun yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kurang. Masyarakat sering sekali tidak paham program kerja ataupun layanan-;ayanan yang sering dilaksanakan aparatur, namaun masyarakat juga ingin tahu segala proses dan peran bagi mereka untuk dilayani. Masyarakat juga selalu memberikan saran yang bisa membangun moral bahkan pelayanan aparatur untuk kedepannya bahwa dalam menjalankan suatu pelaksanaan pelayananan perlu adanya doronga,arahan,kordinasi bahkan tindakan yang baik dalam diri aparatur itu sendiri. Berbagai cara yang dilakukan aparatur untuk melakukan pelayanan pada masyarakat, dan masyarakat menerima semua pelayanan yang diberikan. Meskipun kurang memuaskan namun masyarakat pun terus berpartisipasi dalam pelaksanaan akta kelahiran keliling. Responsvitas aka membawa masyarakat untuk lebih cepat dan mau membuat akta kelahiran sampai selasai cetak das ah. Karena kalau tidak demikian, biasanya masyarakat sudah mulai sedikit untuk mendaftarkan diri sebagai pendaftar. Responsivitas Dinas Kependudukan dalam melakukan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat secara langsung dibawah ini :

4.3.1 Daya Tangkap Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota BandungDalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Kemampuan daya tanggap dipengaruhi oleh cepat tidaknya pemberian pelayanan Dianas Pendudukan Dan Pencataatn Sipil Kota bandung kepada masyarakat. Dianas Pendudukan Dan Pencataatn Sipil Kota Bandung dapat dilihat dari responsivitas sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara sehingga pelayanan dapat diberikan dengan efektif dan efisien. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Responsivitas yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Bandung sangat diperlukan dalam pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kekurangan berkas persyaratan. Karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan apa saja yang diperlukan olehmasyarakat , menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan para *stakeholders* agar tercipta pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien.

Responsivitas memiliki hubungan dengan daya tangkap. Diamana prestasi aparatur bisa dilihat dari daya tangkap nya dalam berbagai hal yang di alami daya tangkap ini yang akan memberikan aparatur suatu tambahan prestasi tersendiri. Daya tangkap yang dimaksud adala daya tangkap yang ketika tugas dan fungsinya dimengerti dengan penuh kesadaran maka dengan mudahnya inisiatif dan kreatifitas aparatur yang ada bisa dikembangkan dalam peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kota Bandung. prestasi yang dimiliki sangat penting karena diharapkan keseluruhan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki daya tangkap yang cepat dan sigap dalam masing-masing

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

diri aparatur itu sendri. Dalam diri apartur sebenarnya banyak potensi yang belum dikembangkan. Kerena ketika dilapanganpun menghadapi masyarakat perlu adanya sikap yang baik dan sudah tahu apa yang harus dilakukannya. Tanpa digerakan lebih banyak tetapi tidak ada hasil dibandingkan keliatan saja melakuan proses pelayanan sedikit, namun pelaksanaanya bisa menjadi lebih baik.

Keinginan masyarakat tidak banyak dan tidak semata-mata untuk pribadi mereka saja, namun masih banyak masyarakat lain mempunyai keinginan tentang peningkatan pelayanan yang efektif dan efisiensi. Namun keinginan masyarakat ini sering kali disalah artikan aparatur, karena terkadang masyarakat malah menjalanka suatu tugas seakan-akan menuntut aparatur ntuk harus seceptnya pelayanan dilaksanakan.aka tetapi aparatur sangat mengerti kondisi seperti ini karena aparatur masih membawa fungsi dan tugas yang sebenarya. Inilah bentuk daya tangkap yang cepat dan jauh lebih baik ibandingkan sebelum-sebelumnya.

4.3.2 Keinginan Masyarakat Kepada Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan SipilKota Bandung

Harapan masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung tidak terlalu mendapatkan respon yang antusias dari masyarakat secara umumnya. Hal ini dikarenakan proses pembuatan akta dilakukan sebelum pendaftar telah ditetapkan oleh aparatur, sehingga sosialisasi kepada masyarakat terlaksana dan kurang mendapat tanggapan dari masyarakat itu sendiri. Pada dasarnya responsivitas Dinas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung telah cukup baik dalam menangani pembuatan akta tersebut, akan tetapi masyarakat kurang mengetahui adanya kegiatan pembuatan akta yang dilakukan oleh aparatur. Sebab masyarakat baru akan mengetahui setelah proses pembuatan ini selesai dilakukan dan daftar nama-nama anak telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota bandung, baru setelah itu ada respon dari masyarakat.Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kurang baik dan terkesan memilih milih, membedakan orang yang lebih tinggi materialnya dengan yang tidak serta membedakan pelayananan dengan melihat status orang yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Karena itu keadilan hanya dapat terwujud bila ada pemerintah yang baik, dimana hak-hak warga negara dihormati, inilah salah satu tantangan yang kita hadapi. Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk aktualisasi tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sehingga aparat birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayanan bagi kepentingan masyarakat. Pada kenyataannya bahwa justru warga masyarakatlah yang menjadi pelayanan birokrasi. Sikap dan perilaku aparat birokrasi yang tidak tersedia melayani kepentingan masyarakat secara adil dan memuaskan itu masih tampak di berbagai instansi pemerintah. Aparat pemerintah masih mempunyai anggapan bahwa bekerja adalah merupakan rutinitas belaka, sehingga pelaksanaan tugas menjadi kaku

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dan lamban serta kurang responsive. Pelayanan birokrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang dikemukakan dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara itu memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa perilaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung belum baik menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4.4 ResponsibilitasAparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Keliling

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat tepat dengan situasi dan kondisi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kegiatan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip di mana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggung jawab ada sebagai keprcayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakatkepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya.Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekenisme kerja yang ada. Penerbitan pembuatan akta kelahiran maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari pembuatan akta kelahiran tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur,masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil kota bandung. Kebijakan-kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil masih merupakan kebijakan yang sudah ada sebelum pencanangan penerapan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang yang menginginkan kualitas layanan yang lebib baik pada indikator responsibilitas.Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur professional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidak puasan akan muncul bila masyarakat merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki tanggung jawab dan kerjasama yang dijalin dengan para *stakeholders*. Untuk penjelasan lebih lengkap dapat dilihat sebagai berikut :

4.4.1 Tanggung Jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota BandungDalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Adanya tanggung jawab Dinas Kependudukan Dan Penncatatn Sipil Kota Bandung merupakan kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan informasi dan kompensasi dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukanAparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung . Informasi yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Penncatatn Sipil Kota pada seluruh masyarakat pada dasarnya telah dilakukan dengan efektif dan. Pemberian informasi sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Penncatatn Sipil Kota Bandung dilakukan sebelum pendaftara dimulai.

Terlaksananya program-program berupa rencana yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung merupakan bentuk keseriusan Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

menyaring pendaftar akta kelahiran melalui tahapan pemasukan data. Adanya delegasi yang ditugaskan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepadaaparatur lainnya untuk berkoordinasi dalam memenuhi kekurangan-kekurangan yang terjadi, sebagai bentuk kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Informasi-informasi yang diberikan sudah sangat tepat pada sasaran, namun dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah menetapkan batas waktu untuk masyarakat melengkapi kekurangannya, sehingga jika dalam kurun waktu tersebut masyarakat tidak kunjung melengkapi kekurangan yang diminta oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung , itubukan merupakan tanggung jawab dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung akan memberikan sanksi berupa pencoretan nama anak dalam pendaftaran pembuatan akta kelahiran keliling.

Indikator responsibilitas, merupakan tanggung jawab aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota bandung sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan warga Kota Bandung. Aparatur yang kreatif dan inovatif harus mempunyai sikap tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun pasien.Kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadapnorma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan suatu prestasi kerja yang memuaskan.

4.4.2 Kerjasama antara *stakeholders* Dinas Kpendudukan Dan Pencatatn Sipil KotaBandung Dalam Melaksanakan Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Mewujudkan pelayanan yang adil, merata dan menyeluruh dalam kegiatan verifikasi telah dilakukan Dinas Kepndudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung sebagai bentuk responsibilitas dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan agar sesuai dengan target dan tujuan yang semula telah ditetapkan Dinas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk suatu pencapaian hasil yang sudah direncanakan dan dilaksanakan sebelumnya sebagai suatu acuan untuk kedepannya. Kerjasama dalam menjalin komunikasi dengan para *stakeholders*perlu dilakukan Dinas Kepndudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandungagar segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seluruh *stakeholders*dapat terpenuhi selama proses verifikasi berlangsung. Kegiatan pembuatan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur Dinas Kepndudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin yaitu Kepala Dinas harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benarbenar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.Berdasarkan data tersebut responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

yang dimiliki Aparatur untuk menjalankan tugasnya dimana para aparatur harus bersikap ramah dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam proses pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

4.5 AkuntabilitasKinerja Araratur Dinas Kpendudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.

Akuntabilitas merupakan sesuatu untuk mengurus dan mengaudit, melakukan tanggung jawab, laporan kinerja, menjawab atas prilaku atau tindakan-tindakan yang telah dilakukan, keputusan dan tindakan, terbuka bagi pemeriksaan dan peradilan, bagian dari sanksi dan penghargaan.

Kewajiban dari Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kota Bandung ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama kegiatan pembuatan akta berlangsung. Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kota Bandung menjadi salah satu indikator yang sangat menentukan apakah akuntabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung selama melakukan proses pembuatan tersebut telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak. Mewujudkan akuntabilitas merupakan hal yang harus dilakukan aparatur demi menciptakan sebuah kinerja yang maksimal dan sebagai dasar acuan dalam pengukuran kinerja agar dapat berjalan dengan semestinya.

akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan , dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran gratis mesti dapat dipertanggungjawabkan kepada pihakmasyarakat.Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggungjawaban seseorang atau unit organisasi, dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan, melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara

periodik. Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan metode kerja. Sedangkan

pengertian sumber daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang, dan kekuasaan hukum dan politik.

Akuntabilitas eksternal baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi merupakan hal yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas. Akuntabilitas eksternal terdiri dari :

1. Akuntabilitas Eksternal untuk Pelayanan Publik pada Organisasi Sendiri Dalam akuntabilitas ini, setiap tingkatan pada hierarki organisasi diwajibkan untuk *accountable* kepada atasannya dan kepada yang mengontrol

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan komitmen dari seluruh petugas untuk memenuhi kriteria pengetahuan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan posisi tersebut.

2. Akuntabilitas Eksternal untuk Individu dan Organisasi Pelayanan Publik di luarOrganisasi Sendiri Akuntabilitas ini mengandung pengertian akan kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang berhubungan dengan capaian kinerja atas pelaksanaan tugas dan wewenang. Untuk itu, selain kebutuhan akan pengetahuan dan keahlian seperti yang disebutkan sebelumnya, juga dibutuhkan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan program-program yang telah dijanjikan/dipersyaratkan sebelum dia memangku jabatan tersebut.

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang ditetapkan oleh Kepala Lembaga Administrasi Negara, pelaksanaan AKIP harus berdasarkan antara lain pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang
2. bersangkutan.Berdasarkan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. Jujur, objektif, transparan, dan akurat.
6. Menyajikan keberhasilan/kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain prinsip-prinsip tersebut di atas, agar pelaksanaan sistem akuntabilitaskinerja instansi pemerintah lebih efektif, sangat diperlukan komitmen yang kuat dari organisasi yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab di bidang pengawasan dan penilaian terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

4.5.1 Tingkat Kesesuaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung Dalam Pembuatan Akta Kelhiran keliling

Tingkat kesesuaian Aparatur Dinas Kependuduan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam melakukan pembuatan akta mendapat kendala-kendala dalam proses pelaksanaannya. Namun demikian, berdasarkan atas program serta acuan yang telah ditetapkan DinasKependudukan Dan Pencatan Sipil Kota Bandung sebelumnya, kendala-kendala yang terjadi pada saat verifikasi dapat teratasi. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari kematangan DinasKependudukan Dan Pencatan Sipil Kota Bnadung dalam menentukan dan menjalani program-program kerja yang dilakukan. Tingkat kesesuaian menjadi indicator penting dalam menentukan sebuah kinerja yang berdasarkan atas akuntabilitas yang sesuai dengan program kerja yang ada, hal tersebut dapat menjadi penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung untuk menilai kinerja organisasinya sendiri.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Mengukur akuntabilitas merupakan salah satu ukuran kinerja aparatur Disdukcapil, didasarkan pada beberapa indikator, yaitu: adanya upaya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, tingkat disiplin aparatur Pemerintah Daerah, tingkat pelayanan aparat Pemerintahan Daerah yang adil dan berkesinambungan.Indikator pertama adalah optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang harus disesuaikan dan ditingkatkan untuk memenuhi rasa keadilan masyarakat. Adapun realisasi dari indikator ini menjelaskan kepada kita bahwa memang dalam hal pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan. Optimalisasi pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah dan kredibilitas dari aparat itu sendiri. Dari hasil penelitian di Dins Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung, dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan mutlak diperlukan agar kinerja organisasi akan berjalan dinamis. Usaha-usaha yang dilakukan diantaranya adalah mengirim aparat untuk mengikuti berbagai jenis pendidikan dan pelatihandan seminar-seminar agar terjadinya suatu peningkatan yang signifikan pada tataran aparat itu sendiri.Indikator selanjutnya adalah tingkat disiplin aparatur salah satunya Hadir tepat waktu aparatur Disdukcapil merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Namun hal ini sangat berhubungan dengan tingkat disiplin masing-masing aparat. Apabila tingkat disiplinnya tinggi maka ia akan menyadari untuk hadir tepat waktu di kantor setiap harinya. Selain hadir tepat waktu,waktu kepulangan aparat dari kantor juga merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Tingkat disiplin setiap aparat pun perlu untuk ditingkatkan kembali karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Aspek akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan , dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran gratis mesti dapat dipertanggungjawabkan kepada pihakmasyarakat.Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggungjawaban seseorang atau unit organisasi, dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan, melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik. Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang, dan kekuasaan hukum dan politik.Hal-hal yang telah dijelaskan di atas merupakan peristilahanperistilahan untuk menjelaskan pengertian akuntabilitas dari berbagai sudut pandang.Menurut Sirajudin H Saleh dan rekan, akuntabilitas sebenarnya merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi: akuntabilitas internal dan eksternal. Dari sisi internal seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Akuntabilitas yang demikian ini meliputi pertanggungjawaban diri sendiri

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

mengenai segala sesuatu yang dijalankannya yang hanya diketahui dan dipahami oleh dia sendiri. Oleh karena itu, akuntabilitas internal ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. bahwa dengan disadarinya akuntabilitas spiritual ini, maka pengertian *accountable* atau tidaknya seseorang bukan hanya dikarenakan dia tidak sensitif terhadap lingkungannya. Akan tetapi, lebih jauh dari itu yakni seperti adanya perasaan malu atas warna kulitnya, tidak bangga menjadi bagian dari suatu bangsa, kurang nasionalis, dan sebagainya. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya indikator yang jelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan pengecekan, pengevaluasian, dan pemantauan baik sejak tahap proses sampai dengan tahap pertanggungjawaban kegiatan itu sendiri.

4.5.2 Tindakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Bandung DalamPembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Mewujudkan akuntabilitas merupakan suatu keharusan dalam mengukur sebuah kinerja organisasi dan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu organiasi untuk mencapai hasil yang akan dicapai oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam melakukan pembuatan. Melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan langka awal aparaturt dalam menjalankan seluruh rangkaian kegiatan pembuatan. terdapat kendala-kendala yang terjadi pada saat pembuatan merupakan suatu hal teknis yang biasa dialami oleh sebuah organisasi. Karena kendala yang muncul terhadap pelaksanaan suatu program yang dijalankan oleh setiap organisasi ataupun instansi

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pemerintahan merupakan hal yang bersifat kondisional dan dapat sewaktu-waktu terjadi. Akuntabilitas juga merupakan suatu instrumen untuk kegiatan kontrol di dalam suatu organisasi terutama dalam pencapaian hasil kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung. Dalam hal ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik merupakan hal yang saling menunjang akuntabilitas. Dengan kata lain, pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik serta tingkat kesesuaian berupa perencanaan terhadap program-program yang telah direncanakan sebelumnya untuk dijadikan sebagai indicator keberhasilan organisasi.

Tindakan yang diberikan adalah kelengkapan suatu berkas-berkas yang diinginkan oleh aparatur menjadi lebih baik lagi. Secara kelengkapan sudah selesai maka tidak ada lagi kekurangan yang terjadi didalamnya. Adapun kelengkapan persayaratan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi adalah:

1. Data diri anak
2. Surat ketengan lahir anak
3. Kk (kartu Keluarga)
4. KTP orang Tua
5. KTP saksi
6. Surat Nikah orang tua

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Keterangan tersebut membuat suatu data yang akan diproses. Tanpa kelengkapan data yang mengenai akta kelahiran ini, maka masyarakat akan diminta untuk kembali melengkapi secara lengkap seluruh proses yang ada.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional