

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DI KABUPATEN KUDUS**

**(Studi Kasus Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

**Periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

**Nama : D2B303074\_DANIEL ANDRY OKTAVIANTO**

**NIM :**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2008**

Judul : **Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus (Studi Kasus Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007**

Nama : **Daniel Andry Oktavianto**

NIM : **D2B 303 074**

---

### **ABSTRAKSI**

Salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah dalam bidang public services (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu mentalitas aparat, kemampuan dan keterampilan, sarana dan prasarana serta kesejahteraan pegawai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh dari faktor-faktor tersebut pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada layanan pendaftaran penduduk (pembuatan KTP) dan wilayah penelitian di Kabupaten Kudus pada periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara dan kuesioner. Tehnik pengambilan sampel dengan aksidental sampling. Analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Kudus dalam menyelenggarakan pelayanan umum berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Usaha-usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus untuk memperbaiki pelayanan publik, yaitu melalui pertemuan rutin tingkat desa/kelurahan yang dihadiri oleh wakil-wakil desa/kelurahan dan perwakilan warga setempat yang selanjutnya disosialisasikan pada pertemuan RT/RW setempat, memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran KTP sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus.

Semarang, 29 Februari 2008  
Disetujui oleh Dosen Pembimbing I

Dra. Sulistyowati, Msi

## **1. LATAR BELAKANG**

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggungjawaban) penyelenggaraan pelayanan publik mengenai pembuatan KTP di Kabupaten Kudus sangat penting untuk mengetahui sejauhmana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan pemerintah Kabupaten Kudus dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian di tingkat kabupaten karena masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kabupaten masih kurang memuaskan. Dilihat dari kualitas kinerja aparat dan jangka waktu penyelesaian pembuatan KTP yang diberikan oleh pemerintah kabupaten tersebut.

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

- Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kudus dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007 ?
- Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP ?

- Apa yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kudus khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP ?

### **3. TUJUAN PENELITIAN**

- Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pembuatan KTP yang ada di Kabupaten Kudus periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007.
- Untuk mengetahui usaha-usaha atau upaya yang telah dilakukan oleh aparat pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan pelayanan publik. Khususnya dalam layanan pembuatan KTP.
- Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan umum di Kabupaten Kudus. Khususnya dalam layanan pembuatan KTP.

### **4. TINJAUAN PUSTAKA**

Birokrasi di Indonesia memiliki beberapa karakteristik tertentu sehingga masyarakat sering alergi bila harus berurusan dengan birokrasi. (Sondang PS, 1994:102) :

1. Cara kerja yang berbelit-belit  
Cara kerja yang berbelit-belit dapat ditunjukkan dalam menyelesaikan suatu urusan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat baru dapat dituntaskan setelah waktu yang relatif lama. Sering ditambahkan pula bahwa kerja berbelit-belit berarti suatu pekerjaan yang sesungguhnya dapat diselesaikan oleh seseorang dalam kenyataannya melibatkan beberapa meja yang tentunya berakibat pada “mata rantai penyelesaian yang panjang”.
2. Pura-pura sibuk  
Para anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan masyarakat aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah. Tetapi dalam kenyataannya pegawai yang karena jabatannya harus memberikan pelayanan tersebut dengan sengaja menunda-nunda penyelesaian tugasnya.
3. Tidak sopan  
Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para aparat pemerintah cenderung bersikap tidak sopan. Sehingga masyarakat merasa takut dan enggan berurusan. Aparatur cenderung melecehkan masyarakat, sikap demikian muncul karena aparat merasa dirinya

sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap demikian dapat ditunjukkan dengan muka cemberut, bersikap kasar dan tidak banyak bicara.

4. Sikap tidak acuh

Sikap demikian muncul karena pandangan para aparatur pemerintah merasa bahwa dialah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap tidak acuh didalam melayani masyarakat yang sering terjadi yaitu dengan membiarkan orang membutuhkan pelayanannya menunggu, atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan atau bahkan menyuruh pengguna jasa tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada waktu itu.

Sedangkan untuk memberikan atau meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan baik, menurut keputusan Menpen Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabhakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik, yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang melakukan layanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur/tata cara pelayanan.
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

### 3. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

### 4. Keterbukaan

Prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### 5. Efisien

Kriteria ini mengandung arti :

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan/instansi pemerintah lain yang terkait.

### 6. Ekonomis

Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan untuk membayar.

#### 7. Keadilan yang merata

Jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 8. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Misalnya dalam mengurus perijinan atau membuat Kartu Tanda Penduduk, aparat harus menentukan waktu menyelesaikan pembuatan KTP tanpa harus mengundurkan waktu sehingga tidak membingungkan pengguna jasa pelayanan.

### **5. METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2000: 6).

#### ➤ Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif, apa yang dinyatakan oleh responden baik secara tertulis maupun lisan diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

#### ➤ Sumber Data

1. Sumber data primer, adalah data yang langsung dapat diperoleh dari masyarakat pengguna jasa pelayanan publik dan aparat pemerintah sebagai responden melalui interview.

2. Sumber data sekunder, adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur atau penelitian-penelitian terdahulu dan sumber bacaan lainnya, yang pada hakekatnya mempunyai relevansi dengan tema penelitian ini.

➤ **Tehnik Pengumpulan Data**

1. Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2000: 186).
2. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan dan telah tersusun secara sistematis, kemudian responden dipersiapkan mengisi daftar pertanyaan tersebut. Data yang diharapkan dari metode ini adalah : penyelenggaraan pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Kudus.

➤ **Analisa Data**

1. Reduksi data

Cara memformulasikan teori ke dalam seperangkat konsep yang tinggi tingkatan abstraksinya atas dasar keragaman dari seperangkat kategori dan kawasannya (Moleong, 2000: 288).

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh dari lapangan (Moleong, 2000: 151).

### 3. Penarikan kesimpulan

Perumusan suatu pernyataan yang proporsional dari semua data-data yang diperoleh (Moleong, 2000: 289).

## **6. PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KABUPATEN KUDUS**

❖ Identitas informan.

❖ Dasar hukum pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

❖ Prosedur penerbitan KTP.

❖ Kemampuan Kerja Pegawai

- Tingkat pendidikan aparat Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus.

Sebagian besar tingkat pendidikan pegawai Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan berijazah Strata 1 yaitu sebanyak 16 pegawai dengan angka persentase 42,1%.

- Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sebagian besar masyarakat (56%) menganggap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus belum memenuhi standar pelayanan yang berlaku, yakni Keputusan Bupati No. 32 Tahun 2005 tentang pelayanan KTP dan KK yang menetapkan bahwa pembuatan KTP dilangsungkan selama tiga hari.

- Respon aparat dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat.

Sebanyak 12 informan (48%) menyatakan aparat cukup tanggap dalam memberikan pelayanan.

- Kemampuan pegawai berdasar pengalaman dan pengetahuan.

Sebagian besar tingkat kemampuan kerja pegawai berdasar pengalaman dan pengetahuan kerja yang dimiliki dinilai telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang dinyatakan oleh 19 informan (76%).

- Kemampuan pegawai melakukan inovasi/kreatifitas.

Sebanyak 15 informan (60%) yang menyatakan aparat kurang mampu melakukan terobosan positif dalam memberikan pelayanan.

- Kemampuan pegawai mengoperasikan peralatan dalam melakukan pelayanan.

Sebagian besar informan menganggap aparat kurang mampu mengoperasikan peralatan sejumlah 16 informan (64%).

- Kemampuan komunikasi aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ada 13 informan (52%) yang menyatakan komunikasi yang terjalin antara aparat dengan masyarakat terjalin dengan baik.

- Intensitas pegawai dalam memberi kejelasan proses pelayanan.

Intensitas pegawai yang tinggi dengan selalu memberi keterangan disaat memberikan pelayanan dinyatakan oleh 10 informan (40%).

- Sikap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebanyak 20 informan (80%) menyatakan bahwa sikap aparat dalam memberikan pelayanan telah memperlakukan masyarakat dengan baik.

❖ Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan

Kabupaten Kudus

- Tingkat kemudahan masyarakat dalam membuat KTP.

Sebanyak 15 informan (60%) menyatakan sulit untuk membuat KTP.

- Tingkat kemudahan prosedur pembuatan KTP.

Sebanyak 17 informan (68%) menganggap prosedur pelayanan KTP mudah dilaksanakan.
- Tingkat kejelasan persyaratan pelayanan.

Sebanyak 17 informan (68%) telah jelas dan mudah memahami persyaratan pelayanan.
- Tingkat penjelasan pegawai mengenai rincian biaya atau tarif pelayanan.

Sebanyak 15 informan (60%) yang menyatakan pegawai tidak pernah memberi kejelasan mengenai perincian biaya pelayanan KTP. Hal ini menunjukkan sebagian besar informan (60%) berpendapat bahwa pegawai kurang transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus periode Bulan Januari sampai dengan Juni 2007.

Jumlah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diproses oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007 sejumlah 34.174.

Persentase terbanyak dari KTP yang telah direalisasi oleh Kantor Catatan sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus pada bulan Juni 2007 sebesar 23,3%.
- Besar biaya pembuatan KTP.

Sebanyak 17 informan (68%) menyatakan mereka membayar Rp10.000-Rp15.000 untuk memperoleh KTP.
- Tingkat biaya pembuatan KTP.

Sebagian besar masyarakat menyatakan besar biaya pengurusan KTP tidak memberatkan yaitu sebanyak 12 informan (48%).
- Kondisi fasilitas fisik proses pelayanan.

Sejumlah 14 informan (56%) menyatakan kondisi sarana dan prasarana masih cukup berfungsi dengan baik.

- Kesesuaian fasilitas fisik dengan kebutuhan pelayanan.

Sejumlah 14 informan (56%) menyatakan fasilitas fisik yang tersedia kurang memadai dan kurang sesuai dengan kebutuhan jasa layanan.

- Obyektifitas pelaksanaan prosedur pelayanan.

Sejumlah 19 informan (76%) menyatakan aparat sudah adil/obyektif dalam melaksanakan prosedur pelayanan. Dengan alasan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan siapapun, dimana semua diperlakukan dengan baik.

## **7. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dilihat dari prosedur pelayanan: menurut informan di Kabupaten Kudus (68%) menyatakan prosedur pelayanan KTP tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan karena masyarakat telah mengetahui prosedur dan syarat-syarat pembuatan KTP melalui sosialisasi pihak desa/kelurahan.

Dilihat dari kecepatan waktu memproses surat-surat yang diajukan oleh penduduk dianggap belum sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan (56%) informan berpendapat bahwa masih ada keterlambatan waktu yang ditentukan, karena masih banyaknya masyarakat Kabupaten Kudus yang belum mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK) sehingga proses identifikasi penduduk berlangsung sedikit lama.

Dilihat dari profesionalisme petugas/perangkat: untuk memberikan pelayanan prima maka diperlukan petugas/perangkat yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Menurut

beberapa informan di Kabupaten Kudus (76%) menganggap bahwa sebagian besar pegawai telah mempunyai tingkat pengetahuan dan pengalaman yang profesional kepada masyarakat.

Dalam hal kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari tingkat penjelasan pegawai mengenai rincian biaya atau tarif pelayanan. Informan (60%) menyatakan kurang jelas mengenai rincian biaya pembuatan KTP karena pegawai tidak pernah memberikan penjelasan. Informan menganggap bahwa pegawai kurang transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika masyarakat mau memberikan sumbangan lebih besar di bandingkan dengan yang lain maka proses penyelesaian pembuatan KTP-nya akan segera didahulukan.

Dalam hal tingkat ekonomis pelayanan dapat dilihat pada sub indikator sebagai berikut: pertama, besar biaya pembuatan KTP di Kabupaten Kudus, menurut beberapa informan (68%) menyatakan mereka mengeluarkan biaya Rp10.000-Rp15.000 untuk memperoleh KTP. Masyarakat beralasan bahwa keinginan masyarakat untuk memproses secara cepat KTP-nya menghasilkan konsekuensi mereka harus mengeluarkan sejumlah biaya kompensasi agar kebutuhannya segera tertangani. Kedua, besar biaya pembuatan KTP memberatkan masyarakat atau tidak memberatkan. Sebagian besar masyarakat (48%) menyatakan bahwa biaya pembuatan KTP di Kabupaten Kudus tidak memberatkan. Hal ini disebabkan jika dibanding dengan kegunaan dan masa berlakunya, biaya pembuatan KTP dianggap murah oleh masyarakat.

Kenyamanan pelayanan, dilihat dari pertama, kondisi fasilitas fisik proses pelayanan. Masyarakat (56%) menyatakan kondisi sarana dan prasarana masih cukup berfungsi dengan baik. Kedua, indikasi lain yang dapat digunakan adalah kesesuaian fasilitas fisik dengan kebutuhan pelayanan. Sebagian besar informan (56%) menganggap bahwa fasilitas fisik yang

tersedia kurang memadai dan kurang sesuai dengan kebutuhan jasa layanan. Hal tersebut secara keseluruhan fasilitas fisik yang tersedia masih kurang dengan kebutuhan pelayanan.

Perlakuan adil/obyektif dalam memberikan pelayanan publik yaitu perlakuan yang sama tanpa membedakan satu sama lain. Masyarakat menyatakan bahwa aparat sudah adil/obyektif (76%) dalam melaksanakan prosedur pelayanan. Mereka menganggap pegawai yang ada tidak membedakan semua pemohon. Semua pemohon diharuskan antri secara tertib, baik antri fisik maupun antri permohonan.

Secara prosedural, kinerja aparat dalam memberikan pelayanan cukup inovatif, hal itu ditunjukkan oleh adanya upaya untuk menyederhanakan pola pelayanan melalui satu ruang, sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit, namun dengan adanya kemudahan tersebut, belum meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus pembuatan KTP. Hal ini disebabkan oleh kurang intensifnya pemerintah Kabupaten Kudus dalam mensosialisasikan Perda Kabupaten Kudus Nomor 35 Tahun 2005 tentang Sistem Kependudukan, mengenai program pendaftaran kependudukan melalui pembuatan KTP sebagai kartu identitas kewarganegaraan.

Beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Kudus dalam menyelenggarakan pelayanan umum berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal):

- Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
  - b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
  - c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:
- a. Tempat duduk yang kurang memadai.
  - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.
- Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:
    1. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.
    2. Masih banyaknya masyarakat Kabupaten Kudus yang belum mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK) sehingga proses identifikasi penduduk berlangsung sedikit lama
  - Usaha-usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus untuk memperbaiki pelayanan publik:
    1. Melalui pertemuan rutin tingkat desa/kelurahan yang dihadiri oleh wakil-wakil desa/kelurahan dan perwakilan warga setempat yang selanjutnya disosialisasikan pada pertemuan RT/RW setempat.

2. Memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran KTP sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus.

#### B. Saran

Berdasar uraian mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Kudus maka saran yang dapat diberikan adalah :

- Sosialisasi, dengan cara:
  1. Pihak kecamatan dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan kependudukan (seperti KTP, KK, Akte, Surat Pindah dan Surat Keterangan lain) yang telah diterbitkan oleh Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus Tahun 2007.
  2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Kantor Kecamatan maupun di setiap kantor desa/kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka masyarakat dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.
  3. Menjadwal sosialisasi mengenai bentuk dan prosedur pelayanan ke setiap desa/kelurahan.
- Evaluasi, dengan cara:
  1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian pembuatan KTP atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh pemerintah Kabupaten Kudus.
  2. Rekapitulasi peningkatan proses pendaftaran penduduk setiap bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Sumber Buku :

- Amirudin, 1999, *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan*, fisipol, Universitas Gadjah Mada.
- H.A.S. Moenir, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.  
*Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta, 1987.
- Hadari Nawawi dan Martini Hadari, 1992, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Herawati, NR, 2001, “Manajemen Pelayanan Publik Daerah”, dalam Yuwono (ed), 2001, *Manajemen Otonomi Daerah : Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*, Pusat Kajian Otonomi Daerah Dan Kebijakan Publik, Semarang.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moleong. J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Murgan & Murgatroid dalam Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, BP-UNDIP, Semarang.
- P. Siagian, Sondang, 1994, *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghala Indonesia.
- Rasyid, Ryaas, 2002, *Makna Pemerintahan Ditinjau dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber widya, Jakarta.
- Santoso, Edi, 2001, “ Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Publik”, dalam Yuwono (ed), 2001, *Manajemen Otonomi Daerah : Membangun Paradigma Baru*, Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik, Semarang.
- Suryanto & Sutopo, 2003, *Pelayanan Prima : Bahan Diklat Pelayanan Umum*, BP-LAN, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2001, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung.

## **2. Sumber Perundang-undangan :**

KepMenPAN No. 81 Tahun 1993, *Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.*

KepMenPAN No. 63 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 5 Tahun 2001, *tentang Retribusi Biaya Pelayanan Akta Catatan Sipil Dan Pendaftaran Penduduk.*

Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 2005, *tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kudus.*

Surat Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998 tanggal 1 Juni 1998 *Tentang langkah-langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat sesuai dengan aspirasi reformasi.* Panca Usaha, Jakarta, 1999.

UU No.32 Tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah.*