BAB IV

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Umum Kota Surabaya

a. Sejarah Singkat Nama Kota Surabaya

- Surabaya berasal dari kata "Sura" dan "Baya" yang mempunyai arti Ikan Sura (Hiu) dan Baya (Buaya). Konon di lautan luas sering terjadi perkelahian antara ikan hiu Sura dengan Buaya. Mereka berkelahi hanya karena berebut mangsa. Keduanya sama-sama kuat, sama-sama tangkas, sama-sama cerdik, sama-sama ganas, dan sama-sama rakus. Sudah berkali-kali mereka berkelahi belum pernah ada yang menang atau pun yang kalah. Akhimya mereka mengadakan kesepakatan, yang intinya membagi wilayah kekuasaan antara "Sura" dan "Baya"

Dengan adanya pembagian wilayah kekuasaan, maka tidak ada perkelahian lagi antara Sura dan Buaya. Keduanya telah sepakat untuk menghormati wilayah masing-masing. Akan tetapi pada suatu hari, Ikan Hiu Sura mencari mangsa di wilayah kekuasaan buaya. Hal ini dilakukan dengan sembunyi-sembunyi agar Buaya tidak mengetahui. Mula-mula hal ini memang tidak ketahuan. Tetapi pada suatu hari Buaya memergoki perbuatan Ikan Hiu Sura ini. Tentu saja Buaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat marah melihat Ikan Hiu Sura melanggar janjinya. Pertengkaran sura dan baya pun terjadi kembali.

Pertarungan sengit antara Ikan Hiu Sura dan Buaya terjadi lagi. Pertarungan kali ini semakin seru dan dahsyat. Saling menerjang dan menerkam, saling menggigit dan memukul. Dalam waktu sekejap, air di sekitarnya menjadi merah oleh darah yang keluar dari luka-luka kedua binatang itu. Mereka terus bertarung mati-matian tanpa istirahat sama sekali.

Dalam pertarungan dahsyat ini, Buaya mendapat gigitan Ikan Hiu Sura di pangkal ekornya sebelah kanan. Selanjutnya, ekornya itu terpaksa selalu membelok ke kiri. Sementara ikan Sura juga tergigiut ekornya hingga hampir putus lalu ikan Sura kembali ke lautan. Buaya puas telah dapat mempertahankan daerahnya.

Pertarungan antara Ikan Hiu yang bernama Sura dengan Buaya ini sangat berkesan di hati masyarakat Surabaya. Oleh karena itu, nama Surabaya selalu dikait-kaitkan dengan peristiwa ini. Dari peristiwa inilah kemudian dibuat lambang Kota Madya Surabaya yaitu gambar ikan sura dan buaya.

Namun ada juga yang berpendapat Surabaya berasal dari Kata Sura dan Baya. Sura berarti Jaya atau selamat Baya berarti bahaya, jadi Surabaya berarti selamat menghadapi bahaya. Bahaya yang dimaksud adalah serangan tentara Tar-tar yang hendak menghukum Raja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jawa.Seharusnya yang di hukum adalah Kertanegara, karena Kertanegara sudah tewas terbunuh, maka Jayakatwang yang diserbu oleh tentara Tar-tar. Setelah mengalahkan Jayakatwang orang-orang Tar-Tar merampas harta benda dan puluhan gadis-gadis cantik untuk dibawa ke Tiongkok. Raden Wijaya tidak terima diperlakukan sepereti ini. Dengan siasat yang jitu, Raden Wijaya menyerang tentara Tar-Tar di pelabuhan Ujung Galuh hingga mereka menyingkir kembali ke Tiongkok. Selanjutnya, dari hari peristiwa kemenangan Raden Wijaya inilah ditetapkan sebagai hari jadi Kota Surabaya. Surabaya sepertinya sudah ditakdirkan untuk terus bergolak. Tanggal 10 Nopmber 1945 adalah bukti jati diri warga Surabaya yaitu berani menghadapi bahaya serangan Inggris dan Belanda.

b. Keadaan Geografis

Surabaya merupakan sebuah kota metropolitan terbesar setelah Jakarta. Surabaya juga merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Surabaya terletak 07 " 09 " - 07 " 21 " Lintang Selatan dan 112 " 36 " - 112 " 54 " Bujur Timur.

Secara geografis batas-batas administrasi Surabaya adalah sebelah Utara berbatasan dengan Selat Madura. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Madura. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo. Sementara itu sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wilayah Kota Surabaya ini berada di ketinggian 3-6 m dpl (di atas permukaan laut). Dengan topografi hampir 100% dari wilayah Surabaya adalah berbentuk dataran rendah dengan luas seluruhnya kurang lebih 52.087 Ha dengan 63,45% atau 33.048 Ha dari luas total wilayah merupakan daratan dan selebihnya sekitar 36,55% atau 19.039 Ha merupakan wilayah laut yang dikelola oleh pemerintah kota Surabaya.

Curah hujan yang dimiliki oleh Kota Surabaya rata-rata 183,2-200 mm/th. Dengan intensitas curah hujan demikian, Kota Surabaya memiliki suhu udara rata-rata 23,3" C dan maksimum 35,2" C. Oleh karena itu Kota Surabaya sama halnya dengan wilayah-wilayah lain di Indonesia adalah tergolong dalam wilayah yang beriklim tropis dan memiliki dua musim, yaitu musim hujan dan musim kemarau.

Tabel III
Kelembaban, Tekanan Udara dan Temperatur Kota Surabaya

Bulan	Kelembaban max	Kelembaban min	Tekanan udara max (Mbs)	Tekanan udara min (Mbs)	Temp maximal (°C)	Temp Minimum (°C)
Januari	97	46	1013,9	1005,2	34,8	23,0
Februari	97	52	1013,8	1006,3	35,6	22,6
Maret	97	81	1016,6	1004,5	35,2	23,4
April	98	55	1013,4	1005,5	34,4	23,8
Mei	97	54	1014,0	1004,0	35,0	24,0

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Juni	96	46	1013,6	1007,1	35,0	23,0
Juli	97	40	1014,0	1006,8	34,7	21,7
Agustus	94	42	1014,4	1007,1	35,0	22,0
September	97	40	1014,1	1004,4	35,8	23,2
Oktober	97	46	1012,3	1003,8	35,8	22,0
November	98	41	1008,2	1004,0	35,6	23,0
Desember	98	53	1010,1	1002,5	34,2	22,6
Rata-rata	97	50	1013,2	1005,1	35,1	22,9

Sumber data : Surabaya Dalam Angka 2011 hal 11

c. Keadaan Demografi

Tabel IV

Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin

Wilayah	Jumlah Laki – laki	Jumlah Perempuan	Jumlah Total/Jiwa
Surabaya Pusat	153.846	200.131	353.977
Surabaya Utara	202.340	198.478	400.818
Surabaya Timur	365.626	384.041	749.667
Surabaya Selatan	384.477	341.207	725.684
Surabaya Barat	191.637	191.681	383.318
Jumlah	1.288.118	1.311.678	2.599.796

Sumber data : Surabaya Dalam Angka 2011 hal 78

Sesuai data di atas, dapat dilihat bahwa Kota Surabaya adalah kota dengan padat penduduk. Kepadatan hampir merata di lima wilayah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kota Surabaya. Kepadatan mengakibatkan efek negatif di beberapa tempat, misalnya perumahan kumuh atau padat penduduk. Data penduduk yang terdaftar, belum termasuk penduduk musiman yang datang ke Kota Surabaya, pada umumnya penduduk musiman ini melakukan perpindahan atas dasar kebutuhan ekonomi dan harapan akan nasib yang lebih baik di kota disbanding desa, dapat disebut penduduk Urban. Efek padatnya penduduk dapat juga berakibat pada padatnya jalanan Kota Surabaya. Hal tersebut mengakibatkan kemacetan. Ditambah dengan perilaku penduduk tertentu yang mendirikan bangunan liar di bantaran kali atau pinggir jalan.

Kepadatan penduduk Kota Surabaya diiringi dengan menyebarnya fasilitas pendidikan, kendaraan umum, kesehatan, dan ekonomi. Hal tersebut memudahkan masyarakat Kota Surabaya untuk melakukan aktifitas sehari – hari.

d. Aspek Ekonomi

Surabaya merupakan salah satu pintu gerbang perdagangan utama di wilayah Indonesia Timur. Dengan segala potensi, fasilitas, dan keunggulan geografisnya Surabaya memiliki potensi ekonomi yang sangat besar. Sektor primer, sekunder, dan tersier di kota ini sangat mendukung untuk semakin memperkokoh sebutan Surabaya sebagai kota perdagangan dan ekonomi.

Bersama-sama sektor swasta saat ini, kota Surabaya telah mempersiapkan sebagai kota dagang international. Pembangunan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gedung dan fasilitas perekonomian modern merupakan kesiapan Surabaya sebagai bagian dari kegiatan ekonomi dunia secara transparan dan kompetitif.

Tabel V

Banyaknya Pasar, Pedagang dan luas pasar kota Surabaya

Rincian	**2006**	**2007**	**2008**	**2009 (*)**	**2010**
Banyaknya Pasar	81	81	79	-	79
Banyaknya Pedagang Pasar	19.727	21.776	19.142	-	19.142
Luas Pasar	28,01	28,01	28,01	-	28,01

Sumber data : Surabaya Dalam Angka 2011 hal 78
Keterangan : *) Data belum tersedia

e. Aspek Agama

Gambaran lain dari Kota Surabaya adalah penduduk yang heterogen, misalnya dapat dilihat dari sisi agama dan budaya. Jumlah pemeluk agama dan kepercayaan penduduk Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel VI

Jumlah Pemeluk Agama/Kepercayaan di Kota Surabaya

Agama	2006	2007	2008	2009	2010
Islam	2.332.354	2.342.202	2.191.752	2.376.576	2.373.720
Katholik	114.170	144.540	146.320	119.121	145.240
Kristen	275.744	235.907	236.515	279.539	295.186
Hindu	9.847	35.697	32.458	11.665	27.115
Budha	51.976	48.956	46.941	54.083	48.824

Sumber data : Surabaya Dalam Angka 2011 halaman 201

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beragamnya pemeluk agama dalam satu kota tidak menyebabkan adanya perselisihan. Dilihat dari perbedaan agama, penduduk Kota Surabaya adalah penduduk yang rukun. Menurut data, jumlah pemeluk agama Islam menempati urutan pertama. Mayoritas pemeluk agama Islam ini terdiri dari beragam aliran kepercayaan, misalnya aliran tarikat tertentu atau berafiliasi pada organisasi masyarakat. Organisasi sosial masyarakat yang dominan adalah Nahdlatul Agama (NU) dan Muhammadiyah, keduanya adalah organisasi masyarakat berbasis agama.

Penduduk Kota Surabaya yang terdiri dari beragam agama dan kepercayaan membutuhkan fasilitas keagamaan untuk mendukung kegiatan beribadah, misalnya dengan adanya tempat beribadah yang sesuai dengan kebutuhan penduduk. Jumlah tempat ibadah yang ada di Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel di bawah

Tabel VII

Jumlah Tempat Fasilitas Ibadah di Kota Surabaya

Bangunan Tempat Ibadah	2006	2007	2008	2009	2010
Masjid	953	1033	1.093	1068	1138
Langgar	2052	2064	1.946	1865	1962
Gereja Katholik	15	32	32	17	17
Gereja Kristen	304	147	515	500	569
Pura	10	7	8	8	8
Vihara	32	16	45	46	54

Sumber data : Surabaya Dalam Angka 2011 halaman 203

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sesuai dengan jumlah pemeluk agama terbanyak adalah penduduk muslim, sehingga tempat ibadah yang paling banyak dijumpai adalah Masjid atau Langgar. Jumlah kedua adalah Gereja, Vihara dan Pura. Tempat ibadah bagi pemeluk agama tidak hanya digunakan sebagai tempat untuk mendekatkan diri pada Tuhan. Tempat ibadah juga digunakan untuk pertemuan pemeluk agama atau memperingati hari besar agama masing - masing, misalnya di masjid terdapat ceramah agama atau kegiatan sosial seperti pembagian zakat. Lain halnya dengan Gereja yang digunakan untuk memperingati bangkitnya Isa Almasih dengan melakukan Misa Natal.

Secara ideal, tempat ibadah memang sangat mendukung kegiatan pemeluk agama, tapi sudut pandang tersebut bergeser untuk masyarakat perkotaan. Tidak jarang ditemui adanya masjid atau langgar yang sepi di wilayah Kota Surabaya karena masyarakat lebih memilih untuk melakukan kegiatan ibadah di rumah masing – masing dengan menyediakan tempat ibadah khusus di rumah.

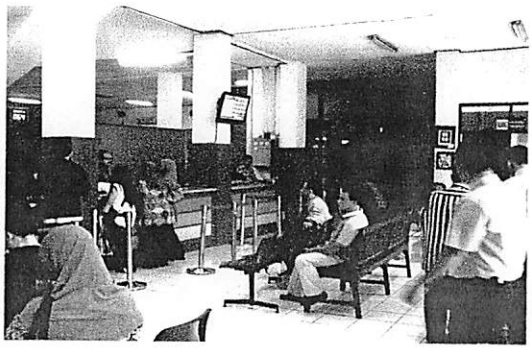
Agama bagi masyarakat perkotaan tidak hanya berarti sebuah keyakinan, namun bagi sebagian masyarakat juga bermakna tempat menenangkan diri dari nafsu duniawi atau upaya pembersihan dosa bagi sebagian agama, sehingga bukan pemandangan aneh apabila muatan agama masuk dalam wilayah seminar atau training penyembuhan penyakit. Sebagian masyarakat perkotaan yang memiliki mobilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tinggi lebih rela membayar jutaan rupiah untuk mengikuti kursus sholat khusyuk daripada membaca secara langsung bacaan al – Qur'an.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

a. Keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

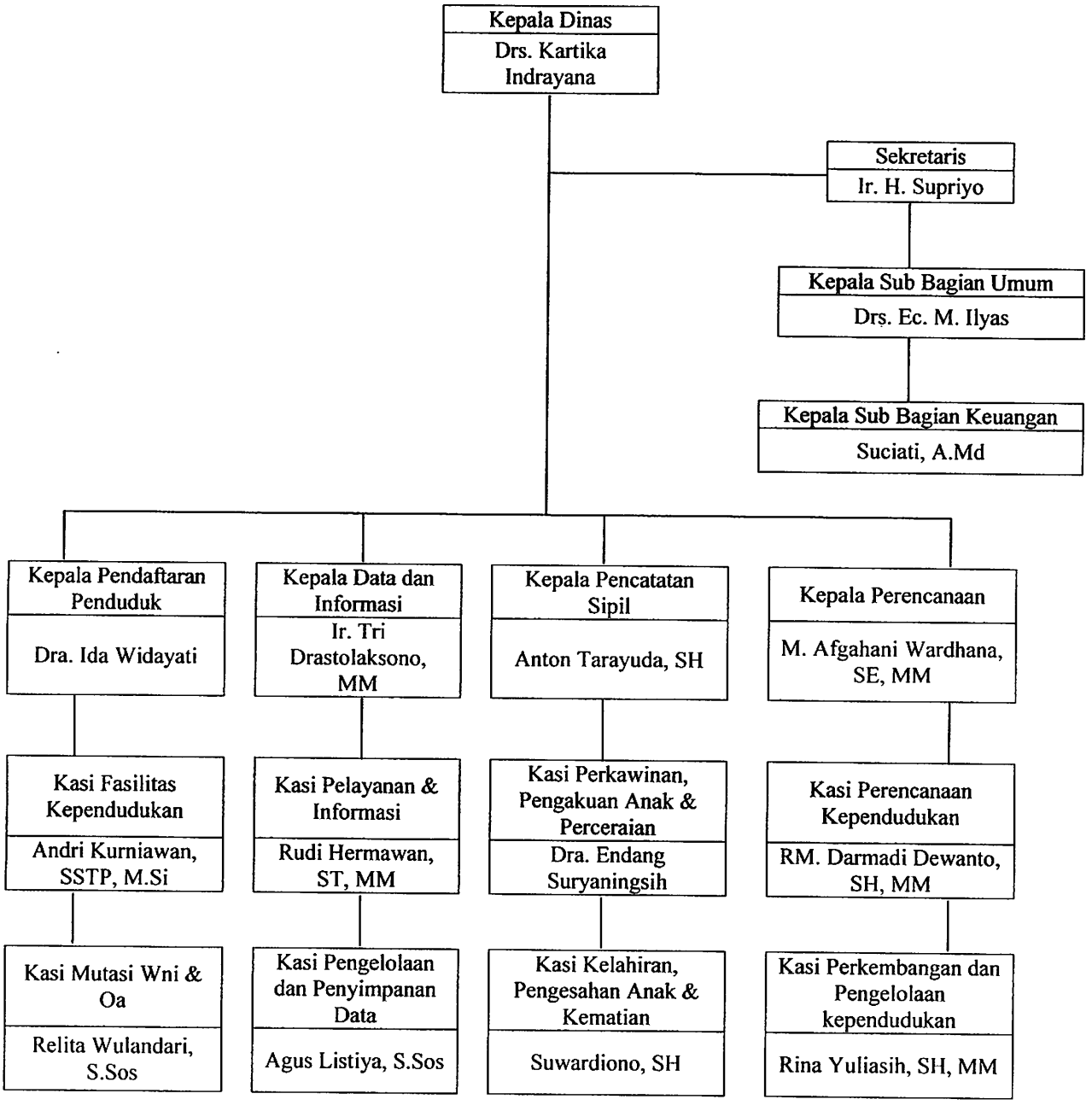


Sumber : Data Primer

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang organisasi perangkat daerah, maka untuk melaksanakan tugas di bidang pelayanan akta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang berkantor di Jalan Manyar Kertoarjo No. 6, mempunyai susunan organisasi yang terdiri dari unsur pimpinan yaitu kepala Dinas, sekretaris yang terdiri dari Sub Bagian Umum dan Sub Bagian keuangan. Adapun sub bagian dalam tersebut tersruktur dan mempunyai kewenangan yang dalam melaksanakan kerja sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Untuk lebih jelasnya Bagan Susunan Organisasi Dinas kependudukan dan Catatan sipil Kota Surabaya dapat dilihat sebagai berikut ini :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar IV
Bagan struktur Oraganisasi Dispenduk Capil Kota Surabaya



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Dinas kependudukan dan Catatan sipil empunyai Tugas melaksanakan sebagaian urusan Pemerintah Bidang :
   a. Kependudukan dan Catatan sipil
   b. Bidang otonomi daerah, perangkat umum, Administrasi Keuangan daerah, perangkat Daerah, Kepegawaian dan persandian

2. Dalam menyelenggarakan tugas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :
   a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil
   b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
   c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas
   d. Pengelolaan ketatausahaan Dinas
   e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepada daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya

3. Sekretaris

   Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas kependudukan dan catatan sipil di bidang kesekretariatan rincian tugas secretariat sbb:

a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan dinas
b. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan
c. Pengelolaan administrasi kepegawaian
d. Pengelolaan surat-menyuruat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor

f. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan

g. Penyelenggaraan pelayanan penduftaran penduduk dalam system administrasi kependudukan skala kota, meliputi:

1. Pendaftaran perubahan alamat
2. Pendaftaran pindah dating penduduk dalam wilayah RI
3. Pendafataran Warga Negara Indonesia tinggal sementara
4. Pendaftaran pindah datang antar Negara
5. Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar Negara
6. Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan
7. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk
8. Penatausahaan pendaftaran penduduk

h. Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam system administrasi kependudukan skala kota meliputi :

1. Pencatatan kelahiran
2. Pencatatan lahir mati
3. Pencatatan perkawinan
4. Pecatatan perceraian
5. Pencatatan kematian
6. Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak
7. Pencatatan perubahan nama
8. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
9. Pencatatan peristiwa penting lainnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
11. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
12. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil

4. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai fungsi :
   a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk tenknis di bidang umum dan kepegawaian
   b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian
   c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian
   d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian
   e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
   f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

5. Sub bagian keuangan mempunyai fungsi :
   a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan
   b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan
   c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang keuangan
   d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang keuangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

6. Bidang pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakn sebagain tugas dinas kependudukan dan catatan sipil di bidang pendaftaran penduduk. Rincian tugas bidang pendaftaran penduduk sebagaimana yang dimaksud adalah sebagai berikut:

   a. Penetapan kebijakan pendaftaran penduduk skala kota; pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi,

   b. Bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk skala kota; pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota

   c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota

   d. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk skala kota

   e. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kota

7. Seksi Mutasi WNI dan Orang Asing mempunyai fungsi :

   a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang mutasi WNI dan orang asing

   b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang mutasi WNI dan orang asing

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang mutasi WNI dan orang asing
d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang mutasi WNI dan orang asing
e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya

8. Seksi Fasilitasi Kependudukan mempunyai fungsi :

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang fasilitasi kependudukan
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang fasilitasi kependudukan
c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang fasilitasi kependudukan
d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang fasilitasi kependudukan
e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan. Rincian tugas Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sebagaimana dimaksud, sebagai berikut :

a. Penetapan kebijakan perkembangan kependudukan skala kota
b. Penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk skala kota
c. Pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kota
d. Pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/ penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan
e. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan

f. Pelaporan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/ penataan persebaran penduduk, dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kota

g. Pemantauan dan evaluasi kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan skala kota

h. Pengawasan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk, dan pembangunan berwawasan kependudukan skala kota

i. Penetapan kebijakan perencanaan kependudukan skala kota

j. Penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah pada skala kota

k. Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan

l. Penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, dan analisis dampak kependudukan skala kota

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

m. Pelaksanaan koordinasi dan sosialisasi hasil penyusunan indikator, proyeksi, dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran skala kota

n. penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodic

o. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan, serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kota

p. Pengawasan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan, serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kota

9. Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai fungsi :

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perencanaan kependudukan

b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perencanaan kependudukan

c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perencanaan kependudukan

d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang perencanaan kependudukan

e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya

10. Seksi Perkembangan dan Pengendalian Kependudukan mempunyai fungsi

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan
c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan
d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang perkembangan dan pengendalian kependudukan
e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya

11. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bidang pencatatan sipil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rincian tugas Bidang Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Penetapan kebijakan pencatatan sipil skala kota
b. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil skala kota
c. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota
d. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota
e. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil skala kota
f. Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil skala kota

12. Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian mempunyai fungsi :

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang Kelahiran, pengakuan anak dan kematian
c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian
d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang kelahiran, pengakuan anak dan kematian
e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya

13. Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian mempunyai fungsi:

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian
c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian
d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang perkawinan, pengesahan anak dan perceraian
e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya

14. Bidang Data dan Informasi

Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bidang data dan informasi Rincian tugas Bidang Data dan Informasi, sebagai berikut :

a. Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota

c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi

d. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota

e. Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan

f. Pembangunan replikasi data kependudukan di kota

g. Pembangunan bank data kependudukan kota

h. Pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan

i. Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan

j. Penyajian dan diseminasi informasi penduduk

k. Perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan kota

l. Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil

m. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota

n. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan skala kota

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

o. Pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kota

p. Pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk perencanaan pembangunan berbasis penduduk skala kota

15. Seksi Pengolahan dan Penyimpanan Data mempunyai fungsi

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengolahan dan penyimpanan data

b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengolahan dan penyimpanan data

c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pengolahan dan penyimpanan data

d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang pengolahan dan penyimpanan data

e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya

16. Seksi Pelayanan Informasi mempunyai fungsi :

a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pelayanan informasi

b. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pelayanan informasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pelayanan informasi

d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian bidang pelayanan informasi

e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas

melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya

b. Penyelenggaraan Catatan Sipil

Untuk memperoleh macam-macam akta yang dikeluarkan Kantor Catatan Sipil, dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No 131 Tahun 1997 tentang penyelenggaraan Catatan sipil dalam kerangka system manajemen kependudukan. Dalam lampirannya tersebut diatur persyaratan dan prosedur penerbitan akta-akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan status kewarganegaraan, perubahan/pembatalan akta, salinan kutipan akta, dan pengangkatan anak. Adapun prosedur dan tata cara untuk memperoleh macam-macam akta Catatan Sipil tersebut, menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 131 tahun 1997 adalah bahwa pwmohon terlebih dahulu harus mengisi formulir permohonan Penerbitan Akta Catatan Sipil menurut macam-macam kepentingannya serta melampirkan persyaratan yang diperlukan di loket pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil pengamatan dan wawancara di atas telah diperoleh data jumlah kualitas aparat pelyanan akta seperti Tabel di bawah ini :

Tabel VIII

Petugas Dinas Kepedudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

No	Nama	Pangkat/ golongan	Jabatan	Pendidikan
1	Drs. Kartika Indrayana	IV a	Kadis Kependudukan Capil	S-1
2	Ir. H. Supriyo	III d	Sekretaris	S-1
3	Drs. Ec. M. Ilyas	III d	Kasubag Umum & Kepegawaian	S-1
4	Suciati, A.md	III d	Kasubag Keuangan	D-3
5	Mausul	III d	Staf Subag Umum & Kepegawaian	S-1
6	Ida Setyowati	III c	Staf Subag Umum & Kepegawaian	D-3
7	Fifiet Endawati, SE	III c	Staf Subag Umum & Kepegawaian	S-1
8	Hariyani	III b	Staf Keuangan	SMA
9	Nurul Choirijah, S.Sos	III b	Staf Keuangan	S-1
10	Sudarwanto, SH	III b	Staf Seksi Perencanaan Kpnddkn	S-1
11	Hari Koerniawan, S.Sos	III b	Staf Keuangan	S-1
12	Tien Novita, S.Kom	III a	Staf Keuangan	S-1
13	Rima Dwiningtyas, A.md	II c	Staf Subag Umum & Kepegawaian	D-3
14	Nur Wachid	II c	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SMA
15	Wasifah	II a	Staf Keuangan	SMA
16	Kholifatuz Zuhro	II a	Staf Seksi Pelayanan & Informasi	SMA
17	Suliyatiningsih	II a	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SMA
18	Lumsaroh	II a	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SMA
19	Agus Salim	II a	Staf Subag Umum & Kepegawaian	STM
20	Zainul Hilal Hidayatullah	II a	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SMA
21	Fajar Hariyadi	II a	Staf Keuangan	SMA
22	Siti Ambarawati, SH	II a	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SMA
23	Rr. Widajati	I d	Staf Subag Umum & Kepegawaian	SD

Sumber : Kantor Dispenduk Capil Surabaya

3. Data dan Fokus Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Akta Pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya

Dalam mencermati kualitas pelayanan akta telah diadakan pengamatan dan wawancara di lokasi penelitian. Pengamatan diawali dengan hal-hal yang bersifat normative yaitu dari aturan yang Nampak dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengamatan terhadap kegiatan petugas mauoun terhadap pelanggan. Kemudian dari wawancara dilaksanakan secara individu yang dikelompokkan antara petugas pelayanan yang diwawancarai lebih awal kemudian diadakan kesamaan dengan para pelangggan dan temuan yang terkait dengan pelayanan akta sebagaimana diuraikan di bawah ini

b. Kesempatan Pelayanan Yang Sama

Sebagai pelaksana pelayanan akta, kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai sebuah unit pelayanan akta yang pelaksanaannya disebut petugas pelayanan akta guna mengetahui pelaksanaan akta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, maka telah diadakan pengamatan dan wawancara langsung di lokasi Unit Pelayanan Akta yang bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang bertempat di Jl. Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya.

Proses pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang merupakan tanda bukti tentang status kependudukan seseorag yang kuat yang membutuhkan tata cara yang ditunjukkan oleh menajemen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dareah tersebut. Dan diwajibkan sesuai dengan tertib administrasi. Karena banyak masyarakat yang tidak sesuai dengan tertib administrasi yang ada.

Hal ini sesuai dengan yang telah dikatakan oleh bapak kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkaitan dengan keluhan masyarakat:

> Kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga metropolis ini. Meski itu dilakukan dengan cara bertahap. Bahkan, terkait pelayanan publik kami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah melakukan serangkaian sosialisasi baik itu melalui media cetak (koran/majalah) dan elektronik (radio,tv maupun online) bahkan web-site pun telah ada. Dan kami pun selaku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini meminta kesadaran pada segenap warga Kota Surabaya tercinta ini agar tertib adsministrasi kependudukan. Lebih-lebih mengenai status kependudukanya melalui KTP. Karenanya, kepada warga agar berkoordinasi dengan RT/RW yang diteruskan kepada tiap Lurah maupun Camat setempat.[1]

Berdasarkan hasil observasi, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan akta Catatan Sipil, khususnya Kartu Tanda Penduduk adalah sehari atau hari itu juga. Sedangkan terbitnya akta kelahiran dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 7 hari. Namun menurut keterangan Kasi Kelahiran dan Pengesahan Anak Bapak Suwardiono, waktu minimal yang dibutuhkan untuk mengurus hingga keluarnya akta kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, jika persyaratan lengkap waktu yang dibutuhkan bahkan kurang dari 7 hari.

Dari data yang telah dihimpun menunjukkan bahwa banyak keluhan dari masyarakat yang menyatakan pengurusan akta Catatan Sipil ternyata memerlukan waktu yang cukup lama. Dari hasil wawancara di dapatkan kisaran waktu dalam pengurusan akta.

Tabel IX

Jangka waktu pengurusan akta catatan sipil Kota Surabaya

No	Waktu pengurusan	Jumlah Informan	%
1.	5 hari	2	12,5
2.	6 hari	8	25
3.	7 hari	10	50
4.	14 hari	2	12,5
	Jumlah	22	100%

[1] Kartika Indrayana (Kepala Dispenduk Capil Suarabaya, *Wawancara*, Rabu, 15 Juni, Jam 13.45 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel tersebut menggambarkan bahwa pengurursan akta Catatan Sipil bagi masyarakat Kota Surabaya memang benar-benar membutuhkan waktu yang cukup lama. Dari data informan yang telah mengurus akta catatan sipil banyak yang mengeluh bahwa pengurusannya memerlukan waktu yang cukup lama dan birokrasi yang rumit dan antrian yang berkepanjangan, hal inilah yang menyebabkan pelanggan tidak berkeinginan untuk mengurus KTP meupun aktanya sendiri ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

c. Alternatif Pelayanan

Sebagaimana yang telah dikeluhkan masyarakat kepada petugas pelayanan akta di kantor Dispenduk Capil diamati secara langsung dan sesuai dengan data yang ada di Kantor Catatan Sipil dapat diketahui bahwa jarak jauh pelanggan dengan tempat layanan akta sangat jauh.

Hal ini disampaikan oleh para pelanggan yang sedang mengurus akta:

> Seandainya pelayanan akta unit palayanannya ditambah lagi mungkin mempermudah bagi pengguna jasa pelayanan tersebut dan tidak bersusah payah untuk mengantri. Bayangkan saja seluruh masyarakat Surabaya baik Surabaya Utara, Selatan, Timur dan Barat semua tumpah ruah berada dikantor Dispenduk Capil ini dan mempunyai tujuan yang sama dalam penguurusannya harus menunggu berapa lama dan jarak tempuhnya tidak terlalu jauh, padahal setiap orang mempunyai kegiatan lain yang juga sama pentingnya.[2]

Jarak jauh dan antrian serta unit pelayanan yang minim membuat masyarakat enggan untuk mengurus akta. Untuk mengetahui sebagaimana

[2] Rahayu Ningsih , *Wawancara*, Rabu, 15 Juni, Jam 13.15 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

upaya yang dilakukan mengenai penambahan unit pelayanan berikut wawancaranya :

> Dalam hal mencakup yang mana ada Renstra 2011, seluruh penduduk yang ada di Kota Surabaya harus memiliki identitas berupa Kartu Tanda Penduduk dan seluruh anak yang lahir di kota Surabaya harus memiliiki akta kelahiran. Apa pendekatannya kepada masyarakat? tentunya kita akan mendekatkan pelayanan-pelayanan tidak hanya di Dinas. Kita membuka pelayanan KTP-Smart yang ada di Mall, yang sementara dikelola kita yaitu ada di Royal Plaza untuk wilayah Surabaya Selatan. Untuk wilayah Surabaya Barat rencananya akan dibuka Juli Tahun 2011 di PTC Mall . Untuk wilayah Surabaya Utara juga akan dibuka Juli Tahun 2011 di ITC Mall. Sedangkan untuk wilayah Surabaya Timur sendiri karena dekat denga Kantor Dispenduk Capil yang ada di Manyat Kertoarjo sendiri maka untuk wilayah surabaya timur dalam pelayanannya berada di Kantor Dispenduk Capil itu sendiri. Bahkan unit pelayanan juga ada dengan pelayanan berupa pelayanan keliling baik itu ditempat umum seperi Taman Bungkul, Kebun Bibit, maupun tempat umum lainnya, dimana jadwal untuk penetapan lokasi telah ditentukan. Hal ini bertujuan untuk mencakup suatu Renstra 2011 anak seluruh 2011 memiliki identitas Penduduk berupa Kartu Tanda Penduduk dan akta kelahiran.[3]

Dari pemaparan tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam upayanya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya untuk memberikan layanan terbaiknya denga tujuan pencapaian Renstra 2011 dengan memberikan tambahan unit palayanan yang ada di Mall dan pusat perbelanjaan di wilayahnya masing-masing dengan istilah KTP-Smart yang sementara hanya melayani untuk layanan umum yang memang lebih fokus kepada kepengurusan KTP dan Akta Kelahiran, dengan tujuan meminimalisir antrian berkepanjangan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam pengurusan akta yang menyebabkan masyarakat untuk ikut serta/mau mengurus akta catatan sipil.

---

[3] Suwardiono (Kepala Seksi Kependudukan / Akta Kelahiran, *Wawancara*, Selasa, 21 Juni 2011, Jam 10.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Implementasi Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Adanya Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil sangat terasa manfaatnya bagi sebagian besar penduduk kota Surabaya dan dalam rangka peningkatan kualitas Publik. Dalam lampiran Perda No 3 Tahun 2011 membahas tentang struktur dan besarnya tarif retribusi hampir sebagian jenis pelayanan umum yang sering digunakan oleh masyarakat kota Surabaya tidak dikenai biaya retribusi. Seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Dimana sebagian besar masyarakat di wilayah Surabaya Utara sebagaian besar masyarakatnya tidak memiliki akta kelahiran, dengan adanya pelayaan akta kelahiran yang tidak dipungut biaya restribusi. Maka sebagian besar masyarakat memanfaatkan moment yang tepat ini dengan segera mengurus akta kelahiran bagi putra putri mereka.

Dengan adanya Perda No. 3 Tahun 2011 tentang biaya restibusi sangat membantu masyarakat kota Surabaya. Akan tetapi banyak masyarakat kota surabaya yang tidak mengetahui tentang perda ini, sebagaian besar masyarakat hanya mengerti tidak dipungutnya biaya restribusi yang menyangkut Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga merupakan wujud bantuan dari pemerintah kota Surabaya dalam menyambut hari kota Surabaya yang ke-718. Bahkan dari sebagian besar masyarkat kota Surabaya tidak mengetahui dengan tidak dipungutnya biaya restibusi untuk beberapa jenis pelayanan akta tesebut. Oleh karena itu sebagian besar masyarakat kota

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

surabaya yang belum memiliki akta kelahiran bagi putra putrinya akhirnya mengurus akta kelahiran tersebut.

Menurut penuturan salah seorang warga terdampak mengatakan:

> Semenjak pelayanan untuk akta kelahiran tidak dipungut biaya karena ulang tahunnya Surabaya yang ke – 718 saya langsung mengurus akta kelahiran bagi putri saya. Karena juga belum ada waktu untuk mengurus akta kelahiran semenjak anak saya lahir, baru kali ini ada waktu diberi bonus dengan tidak dipungutnya biaya.[4]

Hal senada juga diucapkan salah seorang masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di kantor Dispenduk Capi Kota Surabaya :

> Ketika mendengar kabar dari tetangga, dengan tidak dipungutnya biaya untuk akta kelahiran maka saya segera megurus akta kelahiran anak saya yang sudah lama belum sempat saya mengurusnya semenjak kelahirannya.[5]

Dari penuturan beberapa masyarakat tersebut dapat diketahui bahwa meskipun sebagian besar masyarakat merasakan dampak dari kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 akan tetapi mereka tidak mengetahuinya. Bahkan masyarakat hanya mengetahui tentang moment hari lahir kota Surabaya yang memberikan pelayanan akta kelahiran secara gratis kepada masyarakat kota Surabaya.

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dengan stimulus yang dikeluarkan oleh pemerintah berupa kebijakan Perda No 3 Tahun 2011 tentang pembebasan biaya retribusi KTP dan Akta kelahiran, akan tetapi dari segi sarana dan prasana sangat dibutuhkan oleh sebagaian besar masyarakat kota surabaya. Sebagian masyarakat mengeluh dengan antrian yang begitu

---

[4] Sulastri, *Wawancara*, Senin, 13 Juni 2011, Jam 13.30 WIB
[5] Rahayu Ningsih , *Wawancara*, Rabu, 15 Juni, Jam 13.15 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

panjang dalam pengurusan pelayanan akta pada kantor Dispenduk Capil Kota Surabaya yang terletak di JL. Manyar Kertoarjo.

Dalam peningkatan kualitas publik terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan akta pada pengimplementasian kebijakan yang menyangkut Perda No. 3 Tahun 2011 sebenarnya mempunyai dampak yang baik, baik secara sosial, ekonomi, maupun dalam tertib administratif.

Dampak sosial yang menyangkut pemberian hak identitas yang tepat bagi masyarakat dan memberikan dampak ekonomi bagi kalangan masyarakat kurang mampu yang selama ini kurang mendapat perhatian dari pemerintah serta memberikan dampal positif dalam tertib administratif. Dalam implementasinya kebijakan Perda berjalan dengan baik, terlihat dari antusias para masyarakat kota Surabaya yang menguruskan akta terutama unit pelayanan akta kelahiran pada kantor Catatan Sipil Kota Surabaya.

Menurut penuturan Kepala Seksi Kependududkan / Akta Kelahiran dalam wawancara mengatakan:

> Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya dengan stimulus yang dikeluarkan oleh pemerintah berupa kebijakan Perda No 3 Tahun 2011 tentang pembebasan biaya retribusi. Memang pemerintah mempunyai kewajiban dan memberikan hak kepada warganya yang ingin mempunyai kartu identitas berupa KTP dan memberikan hak kepada warganya yang mempunyai anak yang berupa identitas kepada anak atau akta kelahiran. Yang mana pada saat ini kita melihat sendiri perkembangan-perkembangan sebelum adanya Perda no. 3 tahun 2011 setelah adanya Perda No. 3 Tahun 2011. Kalau sebelum Perda No. 3 Tahun 2011 dikeluarkan banyak masyarakat yang merasa keberatan dengan penggantian biaya cetak akan tetapi dengan adanya kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Perda No. 3 tahun 2011. Saat ini masyarakat mulai berbondong-bondong untuk menguruskan haknya yaitu mengurus tentang pelaporan peristiwa kelahiran keluarganya. Sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada saat rata-rata masyarakat mengurus tentang pelaporan peristiwa kelahiran keluarganya mencapai 300-350 / hari. [6]

Dari pernyataan tersebut, bahwasannya stimulus yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya yang berupa Perda No. 3 Tahun 2011 tentang penggantian biaya cetak memberikan dampak yang positif karena di dalam Perda No. 3 Tahun 2011 memberikan kebijakan terhadap beberapa unit pelayanan yang telah dibebaskan dari biaya retribusi, baik KTP, KSK, maupun akta kelahiran.

Dalam hal ini, berarti proses implementasi kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari antusiasnya masyarakat kota Surabaya untuk mengurus akta, terutama akta kelahiran sebagai wujud pemberian identitas kepada anak yang dilahirkan. Dari pernyataan tersebut memang pemerintah berkewajiban untuk memberikan haknya bagi setiap masyarakat kota Surabaya untuk memiliki identitas diri dalam wujud pencatatan sipil pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Suarabaya.

4. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghamhat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Di Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya

a. ***Communication tranmition clarify and consistency***

Supaya implementasi kebijakan ini memberikan hasil positif bagi kelompok sasaran, maka komunikasi yang dibangun hendaknya tidak hanya bersifat formal, tetapi juga informal, karena komunikasi sangat

[6] Suwardiono (Kepala Seksi Kependudukan / Akta Kelahiran, *Wawancara*, Selasa, 21 Juni 2011, Jam 10.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membantu baik dalam pencarian informasi yang memegang peranan kepada apa yang dikerjakan dan ini berlaku untuk stakeholder maupun target grups, yang menjadi salah satu faktor dalam melaksanakan komunikasi sesuai dengan apa yang tercantum dalam Al-qur'an Surat Fushilat ayat 44 :

وَلَوْ جَعَلْنَٰهُ قُرْءَانًا أَعْجَمِيًّا لَّقَالُوا۟ لَوْلَا فُصِّلَتْ ءَايَٰتُهُۥٓ ۖ ءَا۬عْجَمِىٌّ وَعَرَبِىٌّ ۗ قُلْ هُوَ لِلَّذِينَ ءَامَنُوا۟

هُدًى وَشِفَآءٌ ۖ وَٱلَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ فِىٓ ءَاذَانِهِمْ وَقْرٌ وَهُوَ عَلَيْهِمْ عَمًى ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ

يُنَادَوْنَ مِن مَّكَانٍۭ بَعِيدٍ ﴿٤٤﴾

Artinya : dan Jikalau Kami jadikan Al-Qur'an itu suatu bacaan dalam bahasa selain AArab, tentulah mereka mengatakan: "Mengapa tidak dijelaskan ayat-ayatnya?". Apakah (patur Al-Qur'an) dalam bahasa Asing sedang (Rasul adalah orang) Arab? Katakanlah :"Al-Qur'an itu adalah petunjuk dan penawar bagi orang-orang mukmin dan orang0orang yang tidak beriman pada telinga mereka ada sumbatan, sedang Al-Qur'an itu suatu kegelapan bagi mereka. Yang dimaksud suatu kegelapan bagi mereka ialah tidak member petunjuk bagi mereka. Mereka itu adalah (seperti) yang dipanggil dari tempat yang jauh".

Ketika Allah SWT menyebutkan dalam Al-Qur'an, kefasihan, kebalaghahan dan hukum-hukum yang terkadang dalam semua lafal dan maknanya itu demikian hebat, tetapi orang-orang musyrik itu tetap saja tidak mau beriman :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَسَوَآءٌ عَلَيْهِمْ ءَأَنذَرْتَهُمْ أَمْ لَمْ تُنذِرْهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ ﴿٦﴾

Sama saja bagi mereka Apakah kamu memberi peringatan kepada mereka ataukah kamu tidak memberi peringatan kepada mereka, mereka tidak akan beriman.

Maka Allah memperingatkan bahwa kekufuran mereka itu adalah kufur karena menentang dan membangkan. Demikian pula halnya kalau seluruh Al-Qur'an diturunkan dengan bahasa Ajam (bukan bahasa Arab), pastilah mereka dengan nada menentang dan membangkang akan mengatakan,"mengapa tidak dijelaskan ayat-ayat? Apakah Al-Qur'an dalam bahasa Asing sedang Rasul (Rasul adalah orang Arab) yakni pastilah mereka akan mengatakan "mengapa ayat-ayatnya tidak dijelaskan dalam bahasa Arab". Dan pastilah mereka akan mengingkari hal itu sehingga mereka akan mengatakan "Mengapa dia berbahasa asing, padahal untuk orang Arab?" maksudnya, bagaimanakah mungkin perkataan yang asing dialamatkan kepada orang Arab yang tentu saja tidak akan memahaminya.

Maksud dari tafsir ini adalah dalam komunikasi diperlukan kesamaan makna terhadap kesamaan maksud yang hendak disampaikan. Kamunikasi juga sangat diperlukan dalam pengimplementasian agat stakeholder dan target grup mengerti arah yang hendak dicapai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. ***Resources staff, information, authority, facilities***

Dalam Implementasi perlu adanya sumber daya yang didukung oleh staf, informasi, kewenangan maupun fasilitas yang memadai. Kualitas petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sudah sebagian besar mengenyam pendidikan tinggi sehingga mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas, serta didukung sistem administrasi dan fasilitas dengan penambahan unit pelayanan akta yang terseber di setiap wilayah-wilayah yang ada di Kota Surabaya. Antara lain dengan penambahan unit palayanan yang ada di ruang publik seperti di pusat perbelanjaan dengan tujuan agar para pengguna jasa (masyarakat) merasa dekat dengan pemberi jasa layanan (Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya).

c. ***Disposition; incentives, staffing***

Adanya petunjuk yang jelas mengenai pemberian insentif dan dukungan staf. Sehingga dalam pelayanan yang diberikan tidak mengalami kerancuan dan membuat system pelayanan lebih sehat dan mengurangi praktek-praktek yang curang yang dilakukan oleh beberapa oknum dari Kantor Dinas dan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

"jika suatu perkara dipegang oleh bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya"

Makna dalam hadit ini memberikan profesionlisme dalam melakukan setiap pekerjaan. Apabila profesinalisme tidak ada pada staff

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka akan mengalami kehancuran dan akan tercipta suasana pelayanan yang kurang sehat.

Sikap profesionalisme yang diberikan oleh para petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sangatlah berpengaruh dalam menjalankan tugas untuk keberhasilan mengimplementasikan kebijakan.

d. ***Bureaucratic structure; standard operating produces, fragmentation***

Adalah adanya system birokrasi yang memiliki prosedur standar kerja yang memadai. Prosedur yang jelas membuat pelayanan menjadi disiplin dan menjadi lebih baik. Akan tetapi apabila system birokrasi tidak memiliki prosedur standar kerja yang memadai maka akan terjadi pelayanan yang tidak sehat.

Dari lingkungan birokrasi muncul adanya beberapa factor yang mendukung dan menghambat dalam implementasi kebijakan pemahaman yang kurang dari sebagian pengguna jasa pelayanan yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil karena kurangnya sosialisasi sekaligus gaya komunikasi yang digunakan para pemberi jasa disesuaikan dengan para pengguna jasa layanan, yang mampu dimengerti dengan mudah.

Faktor inilah yang sudah menjadi budaya bahkan mengarah pada bentuk norma, bahwa dimana ada peluang bisnis pasti di situ ada jasa perantara. Perantara atau yang biasa disebut dengan makelar atau calo. Tentang pengurusan KTP maupun akta ini merupakan bagian dari factor penghambat dalam implemetasi kebijakan dalam rangka peningkatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas publik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan di kantor catatan sipil kota Surabaya.

> Sebenarnya saya menggunakan jasa calo untuk pembuatan akta kelahiran bagi anak saya. Saya sudah membayar Rp. 200.000,- untuk orang tersebut, ternyata akta kelahiran tidak dipungut biaya restribusi, tapi gimana lagi, uang sudah saya keluarkan. Saya menggunakan jasa calo sebenarnya tidak ingin "riwa-riwi" soalnya saya punya anak kecil yang butuh mendapat perhatian lebih, ternyata saya ditelpon oleh calo tersebut karena kantor Dispenduk Capil ingin mengetahui secara langsung orang tua anak yang akan dibuatkan akta kelahiran tersebut dan tidak boleh diwakilkan. Ya sudah sampai disini sama saja mengurus akta sendiri tanpa calo dan antri lagi, sebenarnya kalo ada penambahan tempat pelayanan akta mungkin antrian bisa berkurang sedikit demi sedikit.[7]

Masalah ini akan terus terjadi apabila sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang mendalam kepada masyarakat. Dan masyarakat diharapkan proaktif untuk mencari berita tentang Dispenduk Capil. Hal ini terjadi karena adanya miskomnikasi antar pelanggan dan pelayanan jasa. Permasalahan ini semakin lama apabila dibiarkan akan menjadi ancaman serius dibidang pelayanan. Keaktifan masyarakat dalam menjaga kualitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap pelayanan publik itu sendiri. Sekaligus masyarakat sebagai penerima jasa dan petugas sebagai pelayan jasa harus saling melakukan komunikasi yang intensif hingga tercipata kualitas pelayanan publik yang baik.

B. Pembahasan

Sebagaian yang telah diuraikan secara teoritis pada bab-bab pendahuluan, kajian pustaka maupun pada bab metode penelitian dan setelah

---

[7]. Sulastri, *Wawancara*, Senin, 13 Juni 2011, Jam 13.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikaitkan dengan temuan-temauan penelitian sebelaumnya belum ditarik suatu kesimpulan perlu adanya pembahasan.

Dalam pemabahasan ini dibagi menjadi 3 kelompok yaitu pertama, kualitas pelayanan akta dengan sumber data dari provider maupun customer dan membahas masukan akses, pilihan, informasi, perbaikan dan keterwakilan, kedua, faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan agar pelayanan akta yang dikaji kekuatan, kelemahan, keluhan dan hambatan. Ketiga, dampak pelayanan yang diberikan oleh catatan sipil kepada masyarakat dalam peningkatan kualitas pleayanan publik

1. Kesempatan Pelayanan Yang Sama

Penyelenggaraan fungsi catatan sipil dalam era reformasi memerlukan penyesuaian aspek struktural, instrumental dan kultural dengan paradigma baru informasi dan tantangan tugas masa depan. Hal tersebut akan berkaitan dengan jati diri organisasi (instrumental) serta jati diri sikap dan perilaku yang tercermin dari budaya pelayanan catatan sipil kepada masyarakat.

Catatan sipil mempuyai fungsi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pelayan masyarakat. Dengan kata lain, kegiatan-kegiatan catatan sipil adalah berkenanaan dengan masalah-masalah sosial, yaitu berkenanaan dengan sesuatu gejala yang ada dalam kehidupan sosial dalam suatu masyarakat yang dirasakan sebagai beban atau gangguan yang merugikan para anggota masyarakat tersebut. Masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat setempat. Yaitu tempat dimana masyarakat gejala-gejala sosial tersebut menjadi bagiannya, baik masyarakat lokal maupun masyarakat nasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengertian masyarakat juga menyangkut pengertian administrasi pemerintahannya, tokoh-tokoh masyarakatnya yang dianggap mewakili kepentingan kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan.

Dengan keberadaan dan fungsi catatan sipil dalam kehidupan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan cataan sipil. Sendangkan masyarakat sendiri beranggapan bahwa dengan adanya suatu pelayanan dari catatan sipil tersebut akan memberikan pelayanan yang optimal, cepat dan tepat waktu sampai pada semua lapisan. Disamping itu masyarakat selalu ingin dilayani oleh catatan sipil engan mendapatkan perlakuan yang sama.

Tuntutan masyarakat ini juga terjadi dalam pelayanan akta di kantor catatan sipil Kota Surabaya. Hal ini tercermin dalam pelayanan akta yang selama ini sudah berjalan, disitu sudah diatur sistem pelayanan sesuai prosedur mengurus akta melalui setiap loket dan ruangan yang sudah ditentukan. Setiap diberi kesempatan yang sama sesuai urutan-urutan dalam mengurus pelayanan akta mulai dari loket I sampai dengan loket VI dalam antrian untuk mendapatkan akta yang dibutuhkan. Kedudukan dan status tidak diperhitungkan dalam pelayanan akta ini, karena bila diketahui pelanggan yang lain ada yang tidak antri maka akan ada reaksi dari masyarakat yang berkumpul itu dan menimbulkan kegaduahn. Sehingga aturan yang tidak tertulis dengan sendirinya menjadi norma kelompok pelanggan terbentuk secara alami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keadaan ini dapat dikatagorikan bahwa kantor catatan sipil kota surabaya dari segi akses telah mempunyai kulaitas pelayann yang baik sesuai standar pelayanan yang berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

2. Alternatif Pelayanan

Ditinjau dari segi alternatif pelayanan, pelayanan akta di Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berupa semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.. Hal ini terjadi karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mulai menambah unit pelayanannya, yang selama ini tersentral di JL. Manyar Kertoarjo No. 6 mulai menambahkan unit pelayanannya melalui Mall dan pusat perbelanjaan.

Dimana untuk masyarakat kota Surabaya di wilayah Selatan yang ingin mengurus akta dapat berkunjung ke Royal Plaza. Untuk masyarakat kota Surabaya wilayah Utara unit palayanan Kantor Dispenduk Capil berada di ITC Mega Grosir, di wilayah Surabaya barat unit Pelayanannya berada di Pakuwon, sedangkan untuk masyarakat Surabaya Timur dapat langsung menuju ke Kantor Disependuk Capil yang berada di Jl. Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya.

Sejalan dengan hal diatas pelayannan bidang akta Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya alternative pelayanan berjalan dengan baik akan tetapi yang masih perlu dibenahi yaitu masalah sosialisasi kepada masyarakat kota Surabaya agar masyarakat kota Surabaya dengan ringan kaki untuk mengurus aktanya sendiri ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Implementasi Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 merupakan rangkaian dari peningkatan kualitas pelayanan publik dimana rencana ke depan semua masyarakat dapat mengurus catatan akta ke kantor Dispenduk Capil dengan tingkat kenyamanan yang tinggi, dtambah lagi dengan biaya retribusi yang ditekan sedemikian rendah agar bertujuan semua kalangan masyarakat dari berbagai lapisan dapat merasakan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan.

Disamping itu adannya Perda No. 3 Tahun 2011 berusaha untuk mengurangi adanya praktek perantara dalam pengurusan akta. Dengan adanya stimulus ini mampu memberikan rasa kepercayaan masyarakat kota Surabaya terhadap kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .

Dan ini akhirnya terbukti sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Suwardiono selaku kasi kelahiran, yaitu . Kalau sebelum Perda No. 3 Tahun 2011 dikeluarkan banyak masyarakat yang merasa keberatan dengan penggantian biaya cetak akan tetapi dengan adanya kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Perda No. 3 tahun 2011. Saat ini masyarakat mulai berbondong-bondong untuk menguruskan haknya yaitu mengurus tentang pelaporan peristiwa kelahiran keluarganya. Sehingga pada saat rata-rata masyarakat mengurus tentang pelaporan peristiwa kelahiran keluarganya mencapai 300-350 / hari. [8]

---

[8] Suwardiono (Kepala Seksi Kependudukan / Akta Kelahiran, *Wawancara*, Selasa, 21 Juni 2011, Jam 10.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghamhat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Di Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya

a. Internal

Pendukung yang sangat kuat adalah struktur birokrasi yang mempengaruhi serta sumber daya aparatur yang mempunyai visi dan misi dalam pelayanan akta. Hal ini terbukti dengan penambahan unit lokal palayanan akta yang tersebar ke berbagai wilayah Surabaya, baik wilayah Surabaya Utara, Selatan, Timur dan barat. Hal ini menunjukkan rencana jangka panjang yang dimiliiki oleh aparatur palayanan akta sangatlah baik untuk kedepannya.

Dari kekuatan yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan tersebut di dalam internal catatan sipil sendiri juga banyak kelemahan yang menjadi hambatan. Diantaranya sosialisasi yang kurang memadai, seharusnya dengan menggunakan komunikasi yang sesuai dengan bahasa yang mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat sehingga masyarakat paham betul tentang pentingnya dalam pengurusan akta. Serta sosialisasi yang lebih intensif yang dilakukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil melalui Kecamatan, Kelurahan, hingga Ke-RT yang nantinya langsung disosialisasikan kepada warganya bahwasannya dalam aturan Perda No. 3 Tahun 2011 tentang penggantian biaya cetak ada bebera pelayanan yang dibebaskan dari biaya cetak yaitu KTP, KSK, dan akta kelahiran. Lebih-lebih mengenai sosialisai KTP-Smart yang sedang dilakukan secara bertahap oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di Mall dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam kelamahan yang menghambat dalam implementasi kebijakan dimana Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai petugas yang kurang memadai dalam pendidikannya. Serta penempatan kerja tidak sesuai dengan profesionalismenya. Karena penanganan di satu bidang tugas harus sesuai dengan bidang yang dimiliki seseorang tersebut. Meskipun secara pasti belum menjadi kemampuan seseorang dari pendidikan yang sesuai dengan bidangnya, tetapi hal itu menyangkut masalah kepercayaan konsumen.

b. Eksternal

Banyak hal yang dapat diupayakan untuk ditangani oleh unit pelayanan akta di kantor catatan sipil kota Surabaya. Tetapi pengimplementasian tersebut belum dapat terjangkau penangannya, akibatnya ada birokrasi yang kaku dalam pelaksanaan administrasi pelayanan akta.

Dalam hal ini lebih difokuskan dalam penanganan pengurusan KTP yang baru yang terasa masih kaku. Dimana sistem birokrasi yang kaku masih terlihat. Kalau dalam pengurusan perpanjangan KTP dapat dilakukan dengan KTP-Smart yang berada di mall di setiap wilayah di Surabaya, seharusnya ini berlaku pada pengurusan KTP yang baru. Dan kesempatan ini seharusnya menjadi yang utama sehingga masyarakat dengan antusias dan nyaman dalam mengurus KTP maupun akta yang lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hambatan dalam implementasian kebijakan yang paling mencolok dalam kualitas pelayanan akta sebenarnya adalah semakin maraknya jasa perantara makelar atau calo baik dari dalam yaitu oknum petugas pelayanan akta itu sendiri maupun dari luar. Bagi perantara pengurusan akta yang berpengalaman kemampuan pengurusan akta akan melebihi petugas catatan sipil itu sendiri bahkan sudah tahu celah-celah kelemahan petugas catatan sipil. Maka untuk mengurus catatan akta akan lebih lancer apabila diurus oleh pemohon akta tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id