

***HUMAN GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU
SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :
YANI ANDRIESTI FIFY
NPM: 1503100091

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : Yani Andriesti Fily

NPM : 1503100091

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : **HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

Medan, 14 Maret 2019

Dosen Pembimbing


NALIL KHAIIRIAH, S.IP.,M.Pd

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi


NALIL KHAIIRIAH, S.IP.,M.Pd

Dekan


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP



UMSU
Unggas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama : **Yani Andriesti Fily**
NPM : 1503100091
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Sabtu, 14 Maret 2019
Waktu : Pukul 09.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. H.A. HIDAYAT DLT.,M.Si**

PENGUJI II : **DEDI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si**

PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S.IP.,M.Pd**

PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP



Sekretaris,



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan ini saya, YANI ANDRIESTI FILY, NPM 1503100091, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak dan mengambil karya orang lain, adalah kejahatan yang dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini berserta nilai-nilai hasil ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan kembali ijazah dan transip nilai yang telah saya terima.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 14 Maret 2019

Yang Menyatakan,




Yani Andriesti Fily

ABSTRAK

***HUMAN GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

Yani Andriesti Fily

1503100091

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengolaan data kualitatif dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan kalimat sederhana sehingga dapat diambil kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai atau aparatur sipil negara belum maksimal, karena terlalu banyaknya masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan minimnya pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang optimal. Selain itu, masih adanya perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang merasa tidak adil dalam proses pelayanan. Pada saat proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya menghargai masyarakat, karena pegawai masih mengulur waktu dalam setiap proses pelayanan. Hal tersebut disebabkan kurangnya ketersediaan blangko, sehingga menghambat proses pelayanan.

Kata Kunci : *Human Governance*, Pelayanan Publik, *Human Governancedalam Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam tak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan ke zaman Ilmu Pengetahuan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana pendidikan S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis membuat Skripsi ini berjudul **“HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN”**.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidak sempurnaan. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca yang nantinya dapat berguna untuk menyempurna skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada nama yang dibawah ini:

1. Kepada yang tercinta, Ayahanda Penulis H. Yuli Andri Kota dan Hj. Ibunda Hendri Wati Pili yang telah banyak berkorban dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani M.AP, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos,MSP,selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera

Utara sekaligus sebagai dosen Pembimbing.

5. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Mangayat Jago Ritonga, S.Pd, SE. Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.
7. Buat Staf pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Untuk Uwo Upik, Tante Lina, Tante Sabrina, Ibu Bengkulu, Pak Ani, Pak Ijal, Ma Anjang, Pak Marik dan Om Epi saya yang telah memberikan dukungan dan doannya.
9. Terimakasih buat Sepupu Tercinta yaitu kak Elma, Bg Ricky, Bg Rido, Ekdi, Tina, Dina, Thoriq, Imam, Rahma, Dedek, Aila yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
10. Buat Sahabat yang di kampung Dila, Novi dan Vita yang telah memberikan semangat dan semoga kelak kita menjadi orang yang sukses.
11. Buat Sahabat Saya Astri, Fika, Nicken, Ainul Fadilah, Naim, Ade, Fathia, Yunda, Suci Handayani, Madi, Yopi, Budi, Ajran dan Ozik semoga kita menjadi orang yang sukses.

12. Buat semua teman-teman yang di rusunawa khususnya Sari, Kak Septi, Kak Aisyah Munte, Dewi, Noni, Eli, Fifit, Mayang dan Putri terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
13. Untuk teman khususnya kakak Dinda, Kk Nora, Aini, Enzi, Tutik, Nabila, Witra dan Arif terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis.
14. Kakak, abang, adik yang ada di PK IMM FISIP UMSU yang telah membantu penulis selama perkuliahan.
15. Teman-teman di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik khususnya stambuk 2015 kelas 1 IAN B Pagi dan 5A IAN Pembangunan Sore.
16. Buat Ibuk Rusunawa, kakak, adik, dan dan teman-teman yang ada di Rusunawa Umsu yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Selanjutnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyusun skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Serta tidak lupa penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan menjadi baik kedepannya.

Medan, Maret 2019

Penulis

Yani Andriesti Fily

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 <i>Human Governance</i>	9
2.1.1 Pengetian <i>Human Governance</i>	9
2.1.2 Prinsip-prinsip Deklarasi <i>Human Governance</i>	10
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Human Governance</i>	13
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Konsep Dasar Pelayanan Publik	20
2.3 <i>Human Governance</i> dalam Pelayanan Publik.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Kerangka Konsep	24

3.3 Defenisi Konsep	25
3.4 Kategorisasi	25
3.5 Narasumber	26
3.6 Teknik Penumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	30
a. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan	30
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan	31
c. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.....	32
d. Struktural Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan	52
e. PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 DistribusiNarasumberMenurutJenisKelamin.....	56
4.1.2 DistribusiNarasumberMenurutUmur	56
4.1.3 DistribusiNarasumberMenurutPendidikan.....	57
4.2 DeskripsiHasilWawancara.....	57
1. Akuntabilitas	57
2. KebebasandanKeamanan	61
3. Partisipasi.....	63
4. Reabilitas	65
4.3 Pembahasan	67
1. Akuntabilitas.....	67
2. KeamanandanKebebasan	69

3. Partisipasi.....	69
4. Reabilitas	70
4.4 <i>Human GovernancedalamPelayananPublik di Dinas</i> KependudukandanCatatanSipilKabupaten LabuhanBatu Selatan	71
BAB V Penutup	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75

Daftar Pustaka

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

3.1 Gambar Kerangka Konsep	24
3.2. Struktural Organisasi	52

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten	
Labuhan Batu Selatan	54
4.2 Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3 Narasumber Berdasarkan Umur	56
4.4 Narasumber Berdasarkan Pendidikan	57
4.5 Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	
Kabupaten Labuhan Batu Selatan	72
4.6 SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipi Kabupaten Labuhan	
Batu Selatan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Wawancara
Lampiran III	: Dukumentasi
Lampiran IV	: SK-1 Permohonan Judul Skripsi
Lampiran V	: S-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran VI	: S-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VII	: S-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VIII	: S-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran IX	: S-10 Undangan Panggilan Skripsi
Lampiran X	: Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran XI	: Surat Keterangan Balasan Riset Penelitian Mahasiswa

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi isu yang berkembang di tengah-tengah masyarakat, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggara pemerintah dan pelayanan publik.

Pertumbuhan ekonomi dan demokrasi politik selama era reformasi ini tidak diikuti oleh pertumbuhan dan perubahan atau reformasi birokrasi pemerintah yang terarah. Ada dua indikator penyebab adanya penyakit birokrasi selama 12 tahun terakhir ini, yaitu: indikator pelayanan usaha publik dan bisnis. Menurut catatan dari *international financial corporation* tahun 2008, Indonesia menduduki tingkat 123 yang paling rendah di atas Kamboja 145 dan Philipina 133. Pada saat itu Malaysia berada pada tingkat 24, Thailand pada tingkat 15, Vietnam 16 dan Singapore posisi teratas. Hal ini berarti tingkat pelayanan usaha di Indonesia tergolong rendah dan belum bisa memuaskan penerimaan dan pemangku kepentingan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah. Sumber dari Internet <https://inspirasitabloid.wordpress.com/2010/04/09/reformasi-birokrasi-di-sektor-pelayanan-publik/>

Salah satu tanda bukti bahwa pemerintah itu mengabdikan kepada rakyat ialah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Demikian salah satu wujud suatu tata pemerintahan yang baik dan amanah bisa diamati dari cara pemerintahan memberikan pelayanan kepada publik. Pengertian baik dan amanah itu ialah sesuai dengan keinginan rakyat, bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah.

Keinginan rakyat itu sederhana sekali yakni pelayanannya tidak menggunakan kekuasaan tetapi menggunakan rasa empati manusiawi kepada rakyat, tidak menyengsarakan rakyat, tidak membuat rakyat antri panjang, mendesak-desakan sehingga ada yang sakit, tidak mahal dalam arti harus berkorban menghilangkan banyak waktu¹ dan tenaga. Seharusnya pemerintah itu pelayanannya murah, cepat, tepat dan menghargai manusia.

Menurut Thoha dalam Sedamayanti (2009:243), pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Menurut Undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah ditingkat pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya pelayanan publik adalah sebagai berikut: pertama, yang bersifat primer adalah suatu penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya. Kedua, yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang harus diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi akan didalamnya pengguna tidak harus mempergunakannya karena ada beberapa penyelenggara pelayanan.

Proses menuju pelayanan publik yang bagus adalah merubah orientasi berpikir dari aparatur yang bertindak sebagai penguasa menjadi aparatur yang bertindak sebagai pelayan. *Human Governance* adalah budaya baru untuk administrasi publik yang dapat disebut sebagai upaya memanusiakan administrasi publik, suatu kata yang ingin menjelaskan perspektif yang berbeda dan inovatif.

Suatu konsep yang menjelaskan kriteria dan prinsip yang dikemukakan dari persoalan yang timbul dalam administrasi publik. *Human governance* timbul disebabkan karena munculnya persoalan-persoalan dari prespektif teknikal dan

struktural untuk memenuhi prinsip-prinsip dasar yang diharapkan dalam penataan pemerintah yang baik. Dasar prinsip pemerintahan yang baik yang mendorong adanya kebutuhan *human governance* ini antara lain: ingin menciptakan tatanan pelayanan yang baik, lebih banyak investment di bidang teknologi informasi, menciptakan regulasi yang baik dan manajemen pelatihan sumber daya manusia yang lebih terbuka dan jujur.

Berbeda dengan prespektif administrasi publik pada umumnya, maka titik perhatian *human governance* ini merubah posisi manusia dari objek menjadi subjek. Dengan demikian *human governance* merupakan suatu model kultural yang menata hubungan antara negara dan individu sebagai warga negara yang mempunyai kebebasan memilih, kemerdekaan berbeda suara, harga diri dan hak diperlukan oleh pemerintah atau negara. Dengan kata lain *human governance* merupakan upaya menjadikan pemerintah atau administrasi publik bewarna *kemanusiaan*. Atau secara singkat suatu budaya untuk memanusiakan kembali administrasi pemerintahan.

Human governance cenderung lebih memberdayakan dan memperbarui budaya keduanya baik budaya administrasi yang dijalankan oleh suatu pemerintah negara dengan budaya kewarganegaraan individu dalam suatu negara tertentu. Dengan demikian administrasi publik harus menjadi senjata yang ampuh di dalam memenuhi kebutuhan warganya, sehingga mampu dijadikan sebagai alat yang diandalkan oleh warganya. Sebaliknya administrasi pemerintah bukan sebagai suatu kesatuan yang tidak memberikan jaminan bagi warga melakukan dialog, yang tidak mampu bicara satu bahasa dengan warganya.

Kriteria yang seperti inilah yang harus dipahami sebagai persyaratan yang utama dan dijadikan sebagai perilaku kabaikan bersama. Pemahaman yang seperti itu membuat sikap dan perilaku warga merasa ikut memiliki kebersamaan dalam suatu komunitas pemerintahan atau politik, sehingga segala persoalan bisa diselesaikan melalui dialog. Dialog dilakukan antara masyarakat dengan pelayanan publik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah kabupaten Labuhan Selatan mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendaftaran data, inovasi pelayanan. Pelaksanaan segala aktivitas dan tugas-tugas yang berhubungan dengan kepentingan organisasi dalam memberikan pelayanan, baik ke dalam maupun keluar, sesuai dengan yang tercantum dalam UU nomor 23 tahun 2006 tentang sistem administrasi kependudukan.

Aparatur pemerintahan atau pegawai negeri tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu cara pemerintahan dalam melaksanakan tugas pelayanan di Dinas dan Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai berikut: Pertama, berorientasi pada kepentingan publik. Kedua, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketiga, menguasai "*product knowledge*" / jenis tugas dan fungsi lembaga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Keempat, mengembangkan pola komunikasi efektif kepada masyarakat. Kelima, menyediakan fasilitas pelayanan yang memberikan kenyamanan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan masih dikatakan kurang baik, karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih lama dan berbelit-belit, serta menghabiskan waktu yang panjang. Selain itu, sistem pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara atau pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai tidak maksimal sehingga masyarakat atau warga banyak yang kecewa. Sebagaimana yang dikeluhkan oleh warga yang mengurus dan membuat KTP, KK serta Akte Kelahiran kecewa dengan sistem pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Mereka antri berjam-jam dan tidak mendapat pelayanan yang baik dan bahkan ada warga yang mengaku dimintai sejumlah uang agar urusan dapat berjalan dengan lancar. Sumber dari <http://aktualonline.com/view/Sumut/5055/Warga-Kecewa-Pelayanan-di-Disdukcapil-Labusel.html>

Oleh sebab itu, belum maksimalnya pelayanan publik diduga karena belum bertanggung jawabnya pegawai dalam memberikan pelayanan publik dan pemberian pelayanan tidak berdasarkan suku, ras maupun agama. Masyarakat belum diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan seperti adanya kotak suara dan tidak adanya bertukar informasi maupun dialog dalam proses kegiatan pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya masalah merupakan kesenjangan antara kenyataan dengan harapan. Oleh karena itu, perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting

dilakukan sehingga dapat terarah dalam membahas permasalahan yang akan diteliti, mengetahui arah batas penelitian, serta meletakkan masalah pokok yang akan dikaji atau dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Untuk Mengetahui Bagaimana *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan”.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan yaitu:

- a. Secara Teoritis, penelitian ini untuk menambah pengetahuan teori dan praktek mengenai masyarakat dalam membangun serta melatih dan mengembangkan pengetahuan berfikir ilmiah juga kemampuan menulis karya ilmiah.
- b. Secara Praktis, sebagai bahan masukan, sekaligus bahan pertimbangan yang mungkin berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penulisan Skripsi ini peneliti membuat suatu sistematika dengan membagi penulisan menjadi V (Lima) bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar Belakang Masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini terdiri dari : *Human Governance* (pengertian *Human Governance* dan Prinsip-prinsip Deklarasi *Human Governance* dan Faktor yang mempengaruhi *Human Governance*), Pelayanan Publik (Pengertian Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik, Konsep Dasar Pelayanan Publik).

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisi tentang Jenis penelitian, kerangka konsep, Defenisi Konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian dan deskripsi ringkasan objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Pada Bab ini berisikan Hasil Penelitian, Deskripsi Hasil Wawancara, Pembahasan dan *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini membuat simpulan dan saran dari hasil penelitian yang akan diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 *Human Governance*

2.1.1 *Pengertian Human Governance*

Menurut Miftah Thoha (2008:156) *Human governance* merupakan suatu model cultural yang menata hubungan antara negara dan individu sebagai warga negara yang mempunyai kebebasan memilih, kemerdekaan berbeda suara, harga diri, dan hak diperlakukan oleh pemerintah atau negara. Dengan kata lain *human governance* merupakan upaya menjadikan pemerintah atau administrasi publik berwarna kemanusiaan. Atau suatu budaya untuk memanusiakan kembali administrasi pemerintahan.

Menurut Mario Beggini, dalam Miftah Thoha (2008:157) *human governance* bisa dirumuskan sebagai konsep yang memberikan suatu penajaman bentuk bagi cita-cita yang sudah tertera dalam dokumen-dokumen tersebut. *Human governance* tidak hanya diterima begitu saja konsep-konsep partisipasi, perencanaan, dan dialog saja, akan tetapi juga mengidentifikasi model yang bisa digunakan sebagai referensi dan mengusulkan adanya buku pegangan yang dijadikan semacam bentuk perjanjian, hal itu ditujukan kepada semua stakeholder proses administrasi pemerintahan yang tidak hanya bagi para akademisi saja, akan tetapi juga bagi para praktisi administrasi negara.

Menurut Miftah Thoha (2008:157) tentang prinsip dasar *human governance* tidak hanya berlaku dan bergema di kawasan nasional suatu negara

tertentu akan tetapi juga bisa diaplikasikan secara luas lintas negara sebagai konsep budaya administrasi pemerintahan. Sebenarnya isu berkaitan dengan budaya administrasi negara yang berdimensi human ini terdapat dalam beberapa dokumen kenegaraan. Cita-cita yang menempatkan manusia sebagai makhluk ciptaan tuhan yang mempunyai kehormatan atau harga diri individu dan kesamaan hak bagi setiap manusia. Dari hasil konvensi dan seminar bahwa *human* harus dijadikan perekat dalam menegakkan demokrasi dalam pemerintahan.

2.1.2 Prinsip-prinsip Deklarasi Human Governance

Prinsip-prinsip *Deklarasi Human Governance* yang dikemukakan oleh Beggini dalam Miftha Thoha (2008:157-161) sebagai berikut :

a. Adanya *Akuntabilitas* Sosial

Prinsip ini bisa dipahami sebagai wujud dari realisasi dan implementasi dari perilaku pertanggungjawaban sosial yang harus dilakukan oleh administrasi negara. Akuntabilitas sosial ini tidak bertentangan hak dan kesepakatan yang dimiliki oleh warga negara baik sipil maupun pengusaha untuk mewujudkan kesejahteraannya.

b. Pendidikan bagi Warga Negara

Prinsip ini bisa dipahami sebagai bagian dari proses "*learning*", dan dapat diketahui melalui sistem pendidikan, pada kegiatan pelatihan, pada informasi yang tersedia, pada kreativitas rasa tanggungjawab yang semakin besar, dan pada keterlibatan warga dalam realitas tercapainya pemerintahan yang baik. Dengan demikian, prinsip kedua ini memperkuat rasa ingin memiliki dari kerangka intitusi lokal, nasional, internasional dan memperkuat

konsolidasi kesadaran bagi setiap individu terhadap sistem hak dan kewajiban yang melekat pada rasa ikut memiliki.

c. Kesamaan dan Kebebasan

Prinsip bisa dipahami sebagai keharusan untuk menjamin adanya kesamaan dan kebebasan bagi semuanya tanpa pandang bulu. Kesamaan dan kebebasan semuanya untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan dalam mengembangkan profesonalitasnya, terlibat berkumpul dalam serikat, berperan serta secara demokratis menggunakan kebebasan waktu, terutama dalam memecahkan persoalan imigran yang timbul di beberapa bagian dunia ini melalui dialog dan penuh dengan rasa kasih sayang kemanusiaan.

d. Partisipasi

Prinsip ini disepakati sebagai forum kesepakatan bagi administrasi dan warga untuk bertukar informasi dan dialog, diluar keterlibatan pihak swasta (warga, pengusaha, masyarakat sipil) yang biasanya mereka lakukan di dalam proses kegiatan administrasi pemerintahan. Selain itu juga bisa dipergunakan sebagai upaya untuk menilai peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan jaminan terhadap warga hak untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Prinsip ini bisa dilaksanakan oleh administrasi untuk mendorong terciptanya tatanan pemerintahan yang baik dan demokratis.

e. *Sustanibilitas*

Prinsip ini bisa dipahami melalui serangkaian berbagai intervensi dengan tujuan untuk pengembangan kesejahteraan warga negara sesuai dengan profesi yang dimilikinya. Serangkaian intervensi ini selaras dan sesuai dengan kondisi lingkungan, kondisi daerah dan budaya lokal. Proyek-proyek yang mendorong terhadap tercapainya tujuan ini perlu dikembangkan oleh administrasi negara. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara hendaknya selalu dikembangkan dan menjamin adanya kelangsungan pelayanan kepada masyarakat.

f. Bantuan Subsidi

Prinsip ini bisa dipahami sebagai suatu model untuk menangani tata hubungan dengan dan memberikan pelayanan kepada pengguna manfaat dari suatu pelayanan administrasi pemerintahan. Upaya melakukan tata hubungan dan pelayanan itu ada agar terdapat hubungan yang lebih dekat lagi bagi warga, bisnis, dan kelompok-kelompok lain dalam masyarakat agar dicapai kepuasan yang hakiki.

g. Kompetisi di Tingkat Global

Prinsip ini bisa dipahami sebagai upaya untuk menyederhanakan dan melakukan transparansi sistem perundangan, dan sebagai upaya untuk menyempurnakan kualitas administrasi. Selain itu, juga untuk memberikan jaminan kondisi yang optimal terhadap dicapainya produktivitas dan kompetisi dalam kaitannya untuk mencapai pertumbuhan sosial dan ekonomi.

h. Kinerja Administrasi Pemerintahan yang Adaptif

Prinsip ini bisa dimengerti sebagai suatu tujuan dalam waktu dekat harus bisa diwujudkan oleh pemerintah melalui penggunaan standar pelayanan minimal. Hal ini diperlukan agar supaya bisa menjamin kreativitas warga dan bisnis dalam menghadapi ruang administrasi kreativitas warga dan bisnis dalam menghadapi ruang administrasi yang homogen dimana pelayanan yang diberikan mengikuti kebiasaan yang homogen pula.

i. *Reabilitas*

Prinsip ini bisa dipahami sebagai hasil dari keseimbangan hubungan antara negara, intitusi dan warga. Keseimbangan ini sebagai wujud dari adanya dialog dan terciptanya iklim yang saling menghargai diantara kedua rakyat sebagai warga dan pemerintahan atau negara. Demikian pula sebagai wujud terciptanya saling percaya diantara keduanya. Hal seperti ini senantiasa diperhatikan dan diperhitungkan oleh administrasi negara sebagai tujuan utama.

2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Human Governance

Faktor yang mempengaruhi Human Governance sebagai berikut :

a. *Kepemimpinan*

Hal yang paling jelas tentang kepemimpinan adalah kemampuan untuk menginspirasi dan mempengaruhi bawahan secara langsung atau tidak langsung dengan tujuan utama mempromosikan dan mengelola perkembangan organisasi. Pemimpin adalah orang yang memaksakan posisinya untuk mempengaruhi kelompok itu secara sadar atau tidak

sadar. Seorang pemimpin disebut sebagai pengemudi atau kekuatan dibalik kemajuan orang-orang yang dipimpinnya. Pemimpin yang mampu mempengaruhi para pengikut untuk memahami situasi, menafsirkan situasi dan apa yang perlu dilakukan untuk bergerak maju.

b. Integritas

Mengacu pada pengetahuan, kesadaran dan pemahaman yang ketat terhadap nilai-nilai murni, secara konsisten, bersama dengan komitmen penuh terhadap nilai-nilai itu dalam setiap kata dan tindakan yang diucapkan untuk mencapai keunggulan dari organisasi. *Integritas* adalah kepatuhan tertinggi terhadap nilai-nilai komunitas lokal. Sesuai dengan itu, individu dikatakan memiliki *integritas* tinggi ketika tindakan mereka selaras dengan nilai-nilai murni yang mereka pegang.

c. Religiusitas

Religiusitas mewakili identifikasi individu dengan yang komitmen terhadap nilai-nilai dan prinsip-prinsip agama. *Religiusitas* mengacu pada serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai agama atau keyakinan seseorang. Pandangan lain, *Religiusitas* sebagai kepercayaan kepada Tuhan disertai dengan komitmen mengikuti prinsip-prinsip tertentu. Istilah ini berlaku sebagian besar di setiap agama seperti Islam, Kristen, katolik dan lainnya. Agama melibatkan iman dan kepatuhan pada kode normal yang ditetapkan dalam tulisan suci, dan partisipasi dalam praaktik-praktik umum. Dalam istilah sederhana, *religiusitas* dapat disebut sebagai keadaan keyakinan

seseorang pada Tuhan, ditandai oleh kesalehan dan semangat keagamaannya.

Mengenai *moralitas* tempat kerja, Islam percaya bahwa bekerja adalah tindakan ibadah yang harus diberlakukan dengan keadilan, komitmen dan kejujuran. Dalam Islam ada yang penting agar setiap orang akan dimintai pertanggungjawaban dan ditanyai tentang bagaimana ia mendapatkan kekayaan dan bagaimana ia menghabiskannya. Karena itu, Islam lebih menekankan tugas dan kewajiban untuk mendorong individu bekerja lebih efektif dan efisien.

d. *Spiritualitas*

Spiritualitas dan agama dapat dibedakan berdasarkan universal manusia, daripada kepatuhan pada kepercayaan, ritual, atau praktik lembaga agama teroganisir dan spesifik. *Spiritualitas* dapat menentukan individu untuk mengalami kesadaran pada level yang lebih dalam, sehingga meningkatkan kemampuan mereka.

e. Budaya Ekonomi

Budaya ekonomi memperempit defenisi menjadi nilai-nilai dan kepercayaan bersama yang mengatur interaksi antar individu. Kita dapat membedakan dua saluran melalui budaya yang beroperasi pada norma sosial dan lembaga formal. Norma sosial adalah aturan informal didorong oleh nilai-nilai dan kepercayaan yang mnegatur interaksi dan keduanya dibagikan dan dipertahankan oleh anggota kelompok. Lembaga adalah aturan formal yang menegatur interaksi individu dan

juga dipengaruhi oleh nilai-nilai dan kepercayaan. Hubungan lembaga formal dengan budaya adalah lembaga formal mudah dimati dan memberikan wawasan budaya, sementara aturan informal lebih sulit untuk diamati. Norma dan institusi sosial dapat selaras atau bertentangan langsung satu sama lain.

f. Pelatihan dan Pengembangan

Proses untuk memperoleh dan mentransfer pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikenal sebagai pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan atau tugas tertentu. Oleh karena itu, manfaat pelatihan dan pengembangan baik bagi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

g. Perekrutan dan Seleksi

Rekrutan adalah proses menarik individu secara tepat waktu dalam jumlah yang cukup dengan kualitas yang sesuai, mengembangkan minat mereka dalam suatu organisasi dan mendorong mereka untuk melamar pekerjaan di dalamnya.

Untuk melamar lowongan kerja di organisasi, rekrutmen adalah proses menemukan dan menarik orang-orang yang memenuhi syarat. Rekrutmen adalah proses menghasilkan sekelompok pelamar yang memenuhi syarat untuk lowongan pekerjaan organisasi. Rekrutmen mengacu pada proses menemukan, menarik dan menyaring untuk mengamankan orang-orang yang tepat yang mencangkup ciri-ciri

pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap kandidat sebelum diterima untuk bergabung dengan organisasi.

Seleksi adalah usaha yang dilakukan organisasi untuk memperoleh karyawan yang berkualitas dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada organisasi atau perusahaan. Seleksi adalah suatu proses ketika calon karyawan dibagi menjadi dua yaitu akan diterima atau di tolak untuk bekerja dalam perusahaan atau organisasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan dan Pisolog (2008:199) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto dan winarsih (2012:05) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Thoha dalam Sedamayanti (2009:243) pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, pelayanan Publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, undang-undang tersebut memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yakni:

a. Pelayanan barang dan jasa

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.

b. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi. Keluarga, kehormatan, dan harta benda. Kegiatan administratif dilakukan oleh instansi non pemerintahan dan diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan pemerintah pelayanan.

Menurut ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Parasuranman dan Berry dalam Nasution (2004:56) mengidentifikasi faktor utama kriteria pelayanan publik, yakni:

- a. *Reliable*, merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan cepat.
- b. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen yang bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- c. *Countensey*, sikap atau perilaku rama, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- d. *Kompetence*, adalah pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Tengible*, adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pada pasien.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- h. *Accessibillity*, adalah kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- j. *Comunication*, adalah kemauan memberi layanan untuk mendengar keinginan atau aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Terdapat beberapa prinsip pelayanan publik menurut Skelcher dalam moenir (2002-32) mengungkapkan tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu:

- a. Standar, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.
- b. Keterbukaan (*Openness*), yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilakukan berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- c. Informasi (*Information*), yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
- d. Pilihan (*Choice*), yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
- e. Tidak Deskriminasi (*Non Discrimination*), yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
- f. Aksesibilitas (*Accessibility*), pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- g. Memperbaiki (*Redress*), adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

2.2.3 Konsep Dasar Pelayanan Publik

Melayani berarti memenuhi kebutuhan. Melayani publik, berarti melayani kepentingan orang banyak. Pelayanan dikatakan baik manakala masyarakat merasa “kecukupan” atas kebutuhannya. Mempertemukan dua pihak yang

berkepentingan bukanlah perkara yang mudah. Problem kepuasan masyarakat atas kepentingan lazimnya berfokus pada perbedaan, persepsi, antara pemberi layanan dengan masyarakat. Oleh karena itu, bagi lembaga pemberi layanan perlu menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan memahami masyarakat dan sekaligus memberikan keterampilan dibidang layanan.

Dalam dunia pemerintahan, persoalan pelayanan publik menjadi sorotan semua pihak. Pada masa lalu, posisi aparaturnya cenderung sebagai sosok penguasa ketimbang sebagai pelayanan publik. Tetapi seiring perkembangan zaman, maka posisi aparaturnya menjadi sebaliknya bukan minta dilayani tetapi wajib melayani.

Implementasi perlu dilakukan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan dan sekaligus kualitas kemampuan sumber daya manusianya. Dan menyikapi kondisi demikian, pihak pemerintah telah melakukan kajian mendalam dan sekaligus perubahan sistem layanan. Melakukan sebuah perubahan dalam hubungannya dengan sistem pelayanan publik tidak semudah dengan membalikkan telapak tangan. Diperlukan sebuah kemauan sungguh-sungguh dari aparaturnya, dan diperlukan perubahan mekanisme yang bisa diterima oleh publik.

2.3 *Human Governance* Dalam Pelayanan Publik

Human Governance merupakan suatu model baru yang mana memanusiakan manusia dalam pelayanan publik. Manusia merupakan makhluk sosial yang saling berinteraksi dan membutuhkan orang lain dalam setiap

aktivitasnya. Maka dari itu dengan adanya konsep *human governance* dapat membuat pelayanan publik menjadi lebih baik. Dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya perbedaan baik suku, ras, maupun agama. Pelayanan yang bersifat terbuka atau transparan dan saling menghargai baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga orang tersebut merasa puas. Puas dalam bahasa latin terdiri dari istilah *satis* (cukup) dan *facera* (melakukan/membuat sesuatu). Maka dapat dikatakan bahwa melayani berarti memberikan sesuatu yang dapat “memuaskan” dari produk barang atau jasa.

Human Governance adalah kriteria yang sangat penting karena menentukan apakah pegawai akan mencapai tujuan mereka atau tidak dengan nilai dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkup administrasi dan manajemen, *human governance* di anggap inti utama untuk perilaku profesional dalam organisasi. Pendekatah *Human Governance* sangat penting dan faktor yang harus menjadi bagian dari implementasi dan pertimbangan adalah perilaku etis. Maka dari itu seharusnya pegawai sadar akan tanggungjawabnya sebagai pemberi pelayanan yang harus berperilaku yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam pelayanan. Melayani masyarakat dengan sepenuh hati karena masyarakat adalah penerima layanan yang harus dilayani dengan sebaik mungkin.

Human Governance bergerak dari dimensi internal atau dari spritual. Oleh karena itu, komponen yang paling besar dari sifat internal, kesadaran dan aspek spiritual manusia harus dirujuk ketika membahas tentang subjek manusia dasar

dalam konsep *human governance*. Dalam organisasi, administrator menetapkan aturan dan hukum tertulis. Tetapi standar yang digunakan objektivitas pada kegiatan pemerintahan subjek, abstrak dan dinamis pada organisasi untuk mengontrol perilaku karyawan yang tidak layak.

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2006:1) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat tiga kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data tujuan dan kegunaan.

3.1 Jenis Penelitian

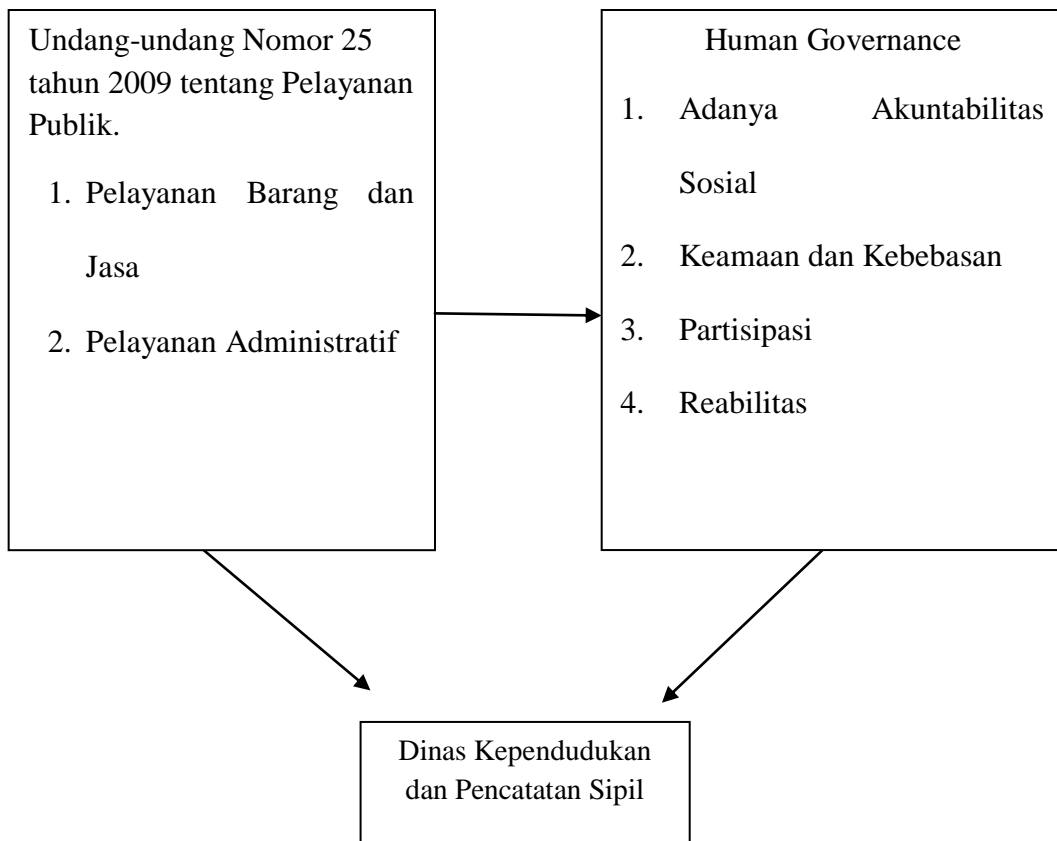
Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif adalah penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Dengan demikian maka peneliti akan mengumpulkan data tentang Human Governance dalam pelayanan publik, lalu diuraikan secara rasional dan diambil kesimpulan.

3.2 Kerangka Konsep

Menurut Iskandar (2008:55) kerangka konseptual merupakan suatu kesatuan kerangka pemikiran yang utuh dalam rangka mencari jawaban-jawaban ilmiah terhadap masalah-masalah penelitian yang menjelaskan tentang variabel-variabel, hubungan antara variabel-variabel secara teoritis yang berhubungan dengan hasil penelitian yang terdahulu yang kebenarannya dapat diuji secara empiris. Maka kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variabel. Selain itu defenisi konsep merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel. Maka defenisi konsep yang penulis buat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Human Governance* adalah budaya baru bagi administrasi yang bisa menata hubungan pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki kebebasan bersuara dan mendapat hak-hak nya dalam pelayanan publik. Seperti pelayanan yang diberikan tanpa memandang suku, ras maupun agama. Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan bertukar informasi, serta dialog.
- b. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang melayani kepentingan orang banyak, yang mana kegiatannya dilakukan oleh penyelenggara negara seperti pegawai negeri. Pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian untuk pendukung analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Adanya tanggungjawab pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik. Seperti pembuatan KTP dan KK.
- b. Pegawai atau aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang suku, ras maupun agama.
- c. Masyarakat diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan, seperti adanya kotak saran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.
- d. Masyarakat diberi kesempatan untuk bertukar informasi dan dialog dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai atau Aparatur Sipil Negara supaya masyarakat merasa dekat dan nyaman dalam pelayanan tersebut.
- e. Adanya penghargaan individu dalam pelayanan, seperti tidak mengulur waktu, bersikap ramah dan sopan dalam setiap proses administrasi.

3.5 Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan atau mengetahui secara jelas tentang sesuatu informasi, atau menjadi sumber informasi untuk kepentingan pemberitaan. Biasanya, informasi yang didapat dari narasumber diperoleh melalui pegawai yang berkerja di instansi pemerintahan maupun masyarakat di sekitarnya. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih sejumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dianggap paling tahu tentang objek penelitian yang diteliti sehingga dapat memberikan data yang maksimal. Sedangkan teknik *snowball*

sampling dilakukan dengan menambah narasumber penelitian guna mendapatkan data yang memuaskan.

Melalui teknik *purposive sampling* diperoleh informan utama yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan sebagai pegawai yang dia anggap paling mengetahui dan memahami penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Sementara melalui teknis *snowball sampling* diperoleh informan yang mendukung satu orang pegawai bagian kepala bidang, serta 3 orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Adapun narasumber dari penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan yaitu Bapak Ali Imran S.H, M.Si.
2. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yaitu Bapak Aja Alimsah S, S.Pd, M.AP.
3. Masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan yaitu: Bapak Irwanto, Ibu Desi Susanti Amd dan Delila Fusanti Caniago.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapat data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan

standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.6.1 Data Primer

Adapun yang menjadi langkah penelitian ini ialah dengan menggunakan wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber atau responden yang berkaitan dengan penelitian.

3.6.2 Data Sekunder

Merupakan hasil pengumpulan data yang diteliti dan dipelajari sebagai literatur, buk-buku, dokumen-dokumen maupun catatan tulisan yang relevan dengan masalah yang diteliti. Adapun cara dalam pengumpulan data yaitu :

- a. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*) dan keahliannya (*validitasnya*).
- b. Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut dengan *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut dengan *interviewee*.
- c. Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pemikiran dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dokumentasi ini diambil untuk data-data, foto, serta catatan lapangan demi mempermudah dalam penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Ardhana dalam Moleong (2002:103) analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Menurut Miles dan Huberman dalam Gunawan (2013:210-211) Ada dua tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data Penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.
- b. Penyajian data (*data display*). Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu Selatan yang mengatur segala urusan administrasi kependudukan di Labuhan Batu Selatan. Adapun Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan adalah Bapak Mangayat Jago Ritonga, S.Pd, SE. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2019.

3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

a. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Labuhan Batu Selatan adalah daerah otonomi baru yang merupakan hasil pemekaran dari Labuhan Batu yang diresmikan pada tanggal 21 Juli 2008 sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Labuhan Batu Selatan di Provinsi Sumatera Utara.

Labuhan Batu Selatan merupakan salah satu kabupaten dari pemekaran Kabupaten Labuhan Batu yang dibagi menjadi Kabupaten yaitu Kabupaten Labuhan Batu Selatan dan Kabupaten Labuhan Batu Utara. Sejarah pembentukan Kabupaten Labuhan Batu Selatan diawali dari adanya aspirasi atau keinginan masyarakat Labuhan Batu Selatan untuk membentuk sebuah daerah yang mandiri. Sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat Labuhan Batu Selatan, DPRD Labuhan Batu selanjutnya merespon dan akhirnya mengeluarkan Surat Keputusan No. 63

Tahun 2005 pada tanggal 31 oktober 2005 tentang persetujuan DPRD Labuhanbatu Terhadap Pembentukan Kabupaten Labuhan Batu Selatan dan Labuhan Batu Utara. Kemudian pada tanggal 10 Maret 2005 Bupati Labuhan Batu mengeluarkan Keputusan No.1/K/2006 tentang persetujuan pemekaran Kabupaten Labuhan Batu. Hal tersebut diikuti dengan keluarnya Surat Gubernur Sumatera Utara No.903/030/K/2006 tentang Bantuan Dana dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Utara Bagi Calon Kabupaten Labuhan Batu Utara dan Kabupaten Labuhan Batu Selatan di Wilayah Provinsi Sumatera Utara.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

1. Visi

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Selatan mempunyai misi “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Tahun 2021”.

2. Misi

Misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Selatan yaitu Meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, dengan sasaran :

- a. Terwujudnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.

- b. Terwujudnya pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil cepat, akurat, mudah dan transparan, serta akuntabel.
- c. Terwujudnya pelayanan prima serta tertib administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.
- d. Terwujudnya pengelolaan data basis kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

c. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan

1. Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Adapun Fungsi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknik bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, informasi pengawasan dan pengendalian kependudukan.

- b. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan penduduk, penerbitan akte kelahiran dan akta sipil lainnya.
- c. Penyelenggarakan informasi, pengawasan, dan pengendalian kependudukan.
- d. Pengelolaan urusan kesekretariatan dinas.
- e. Mengkoordinasikan tugas-tugas lain di bidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu dan melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam urusan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian, serta mengkoordinasikan program kegiatan, pelayanan teknik dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun Fungsi dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan perumusan rencana dan program kerja lingkungan dinas.
- b. Penyelenggarakan dan melakukan pelayanan, tata usaha dan rumah tangga dinas.
- c. Melaksanakan rencana belanja dinas.

- d. Menyelenggarakan urusan keuangan dinas.
- e. Mempersiapkan naskah rancangan peraturan, kebijakan dan pelaksanaan yang berhubungan dengan tugas pokok dinas.
- f. Mengelola pelaksanaan administrasi kepegawaian, umum, surat-menyurat, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, dan pengelolaan data sekretaris.
- g. Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan disekretariat dinas.
- h. Mengkoordinasikan administrasi kegiatan bidang pada dinas.
- i. Menghimpun dan mengkoordinasikan penyusunan program.
- j. Melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan.

3. Sub Bagian Perencanaan

Sub bagian perencanaan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas kesekretariat di bidang penyusunan rencana kerja dan anggaran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Adapun uraian Tugas sub bagian perencanaan :

- a. Menyusun rencana dan program kerja Sub sebagai perencanaan.
- b. Menyusun perumusan kebijakan pelayanan minimal dinas.
- c. Mengkoordinasikan dan mempersiapkan penyusunan rencana strategi dinas.
- d. Menyusun jadwal kegiatan tahunan dinas.

- e. Mengkoordinasi dan mempersiapkan penyusunan rencana kerja tahunan dinas.
 - f. Mengkoordinasi dan mempersiapkan penyusunan rencana kerja anggaran dinas.
 - g. Mengkoordinasi dan mempersiapkan penyusunan rencana kerja akuntabilitas kinerja dinas.
 - h. Mengkoordinasi dan melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan lingkungan dinas.
 - i. Mengumpulkan, mengelola dan mempersiapkan data sebagai bahan informasi.
 - j. Mengkoordinasikan dengan setiap bidang untuk mempersiapkan pelaksanaan jadwal kegiatan.
 - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dipertahankan atasan.
4. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas melaksanakan sebagai kesekretariat di bidang keuangan dan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun uraian Tugas sub bagian keuangan :

- a. Merencanakan kegiatan dan program kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.

- b. Penghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, serta badan lain-lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan.
 - c. Mengumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berhubungan dengan tugas-tugas yang berkaitan dengan keuangan.
 - d. Melaksanakan analisis keuangan, pembendaharaan, verifikasi, akuntansi, monev anggaran, dan pelaporan keuangan serta aset dinas.
 - e. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian.
 - f. Melaksanakan administrasi keuangan.
 - g. Melaksanakan pembinaan terhadap pemegang khas dan penyimpanan/ pengurus barang dinas.
 - h. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas staf Sub Bagian Keuangan.
 - i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas staf Sub Bagian Keuangan.
 - j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas staf Sub Bagian Keuangan kepada Sekretaris.
 - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretariat di bagian umum, program ketatausahaan, kepegawaian, dan rumah tangga di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun uraian tugas bagian umum dan kepegawaian :

- a. Melaksanakan kegiatan dan program kerja sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, serta badan lain-lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub bagian umum dan kepegawaian.
- c. Mengumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecah permasalahan yang berhubungan dengan tugas-tugas urusan umum dan kepegawaian.
- d. Memberikan pelayanan, naskah dinas, kearsipan, perpustakaan, komunikasi, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, penerimaan tamu, kehumasan dan pratokoler.
- e. Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, komunikasi dan sarana/prasarana kantor.

- f. Melaksanakan perumusan perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor, serta pelayanan kerumahtanggaan yang lainnya.
- g. Memfasilitasi usulan pengadaan, pengangkatan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan pemberian sanksi/hukuman dan pemberhentian/pensiun, serta pendidikan dan pelatihan pegawai.
- h. Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya.
- i. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas staf sub bagian umum dan kepegawaian.
- j. Melaksanakan rencana pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan, perawatan, inventarisasi dan usul penghapusan barang/aset dinas.
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas staf sub bagian umum dan kepegawaian kepada sekretaris.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas membantu dan melaksanakan sebagai tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menyelesaikan pendaftaran penduduk, pelayanan kartu keluarga (KK) dan kartu

Penduduk (KTP) serta mutasi penduduk dan pengendalian penduduk.

Adapun Fungsi dari Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk sebagai berikut :

- a. Merumuskan rencana dan proram kerja Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Kependudukan.
- b. Menyelenggarakan persyaratan dan program kerja bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- c. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.
- d. Pelaksanaan, pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- e. Penyelenggaraan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.
- f. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk.
- h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.
- i. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

7. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Adapun uraian tugas seksi identitas penduduk :

- a. Menyusun rencana tugas dan program kerja tahunan di seksi identitas penduduk.
 - b. Perumusan kebijakan teknis identitas penduduk.
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan identitas penduduk.
 - d. Pelaksanaan pelayanan identitas penduduk.
 - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen identitas penduduk.
 - f. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
 - g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.
8. Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Adapun uraian tugas seksi pendataan :

- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi pendataan penduduk.
- b. Perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk.
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis pendataan penduduk.
- d. Pelaksanaan pendataan penduduk.

- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

9. Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi pindah datang penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Adapun uraian seksi pindah datang penduduk :

- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi pindah datang penduduk.
- b. Perumusan kebijakan teknis pindah datang penduduk.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pindah datang penduduk.
- d. Pelaksanaan pindah datang penduduk.
- e. Membuat surat keterangan pindah penduduk WNI antar kabupaten dalam satu provinsi dan antar provinsi dalam wilayah NKRI.
- f. Membuat surat keterangan pindah penduduk WNI antar kabupaten dalam satu provinsi dan antar provinsi dalam wilayah NKRI.
- g. Membuat surat keterangan pindah datang penduduk asing dalam wilayah NKRI.
- h. Membuat surat keterangan pindah ke luar negeri.

- i. Membuat surat keterangan datang dari luar negeri.
- j. Membuat surat keterangan tempat tinggal untuk orang asing tinggal terbatas.
- k. Mengembangkan dan menyiapkan bahan-bahan mutasi penyuluhan tentang kependudukan dan pencatatan sipil.
- l. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

10. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil yang mengenai urusan, pencatatan kelahiran, pencatatan perkawinan, perceraian, dan perubahan situs anak, kewarganegaraan dan kematian.

Adapun fungsi dari bidang pelayanan pencatatan sipil sebagai berikut :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja bidang pelayanan dan pencatatan sipil.
- b. Penyelenggaraan urusan sipil dan penerbitan serta pelayanan akta.
- c. Melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil.

- d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

11. Seksi Pencatatan Kelahiran

Seksi Pencatatan Kelahiran mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas bidang pelayanan pencatatan sipil yang mencakup urusan pencatatan kelahiran.

Adapun uraian tugas seksi pencatatan kelahiran :

- a. Menyusun rencana program kerja seksi pencatatan kelahiran.
- b. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan surat pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- c. Meneliti dan memeriksa kebenaran serta kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan untuk pembuatan Akta Kelahiran.
- d. Membuat surat keterangan kelahiran.
- e. Membuat data dan melaporkan penerbitan akta kelahiran.
- f. Menyimpan dan memelihara buku register dan arsip yang berkaitan dengan akta kelahiran.
- g. Membuat surat keterangan untuk orang asing.
- h. Membuat surat keterangan lahir untuk orang asing.
- i. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

12. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian

Seksi pencatatan perkawinan, perceraian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas bidang pelayanan pencatatan sipil dalam urusan pencatatan perkawinan, perceraian mengenai penerbitan akta perkawinan/perceraian.

Adapun uraian tugas seksi pencatatan perkawinan, perceraian :

- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi perkawinan, perceraian.
 - b. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan serta pelayanan pembuatan akta perkawinan.
 - c. Meneliti dan memeriksa kebenaran serta kelengkapan persyaratan akta perkawinan, perceraian.
 - d. Membuat surat keterangan perkawinan.
 - e. Membuat data dan melaporkan penerbitan akta perkawinan, perceraian.
 - f. Menyimpan dan memelihara buku registrasi arsip yang berkaitan dengan akta perkawinan, perceraian.
 - g. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.
13. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian

Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian tugas melaksanakan sebagian tugas bidang pelayanan

pencatatan sipil dalam urusan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.

Adapun uraian tugas seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian :

- a. Menyusun rencana program kerja tahunan seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.
- b. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan serta pelayanan pembuatan akta kematian.
- c. Meneliti dan memeriksa kebenaran serta kelengkapan persyaratan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.
- d. Membuat surat keterangan kematian.
- e. Membuat data dan melaporkan penerbitan perubahan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.
- f. Menyimpan dan memelihara buku registrasi arsip yang terkait dengan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.
- g. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

14. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas membantu dan melaksanakan sebagai tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mengelola sistem

informasi administrasi kependudukan, pengelolaan penyajian data kependudukan, dan tata kelola sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.

Adapun Fungsi dari bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan,

pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.

- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

15. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi sistem informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mencakup urusan sistem informasi administrasi kependudukan.

Adapun uraian tugas seksi sistem informasi administrasi kependudukan :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja seksi sistem informasi administrasi kependudukan.
- b. Melakukan pembinaan dalam rangka mengembangkan kegiatan seksi sistem informasi administrasi kependudukan.
- c. Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

16. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

Seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mencakup urusan pengelolaan penyajian data kependudukan.

Adapun uraian tugas Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja seksi pengelolaan penyajian data kependudukan.
 - b. Melakukan pembinaan dalam rangka mengembangkan kegiatan seksi pengelolaan penyajian data kependudukan.
 - c. Pelaksanaan pengelolaan penyajian data kependudukan.
 - d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
 - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.
17. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi

Seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mencakup urusan tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.

Adapun uraian tugas seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- b. Merumuskan rencana dan program seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- c. Melakukan pembinaan dalam rangka mengembangkan kegiatan seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- d. Pelaksanaan tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi.
- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

18. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mempunyai tugas membantu dan melaksanakan sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang mencakup urusan kerja sama, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Adapun Fungsi dari bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sebagai berikut :

- a. Menyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumentasi kependudukan.
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- g. Pengendalian dan inovasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

19. Seksi Kerja Sama

Seksi kerja sama mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Adapun uraian tugas seksi kerja sama :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja Seksi kerja sama administrasi kependudukan.
- b. Merumuskan rencana dan program Seksi kerja sama administrasi kependudukan.
- c. Melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan kerja sama administrasi kependudukan.
- d. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.

- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

20. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Adapun uraian tugas Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan :

- a. Merumuskan rencana dan program kerja Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- b. Merumuskan rencana dan program Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- c. Melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

21. Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi inovasi pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Adapun uraian tugas seksi inovasi pelayanan :

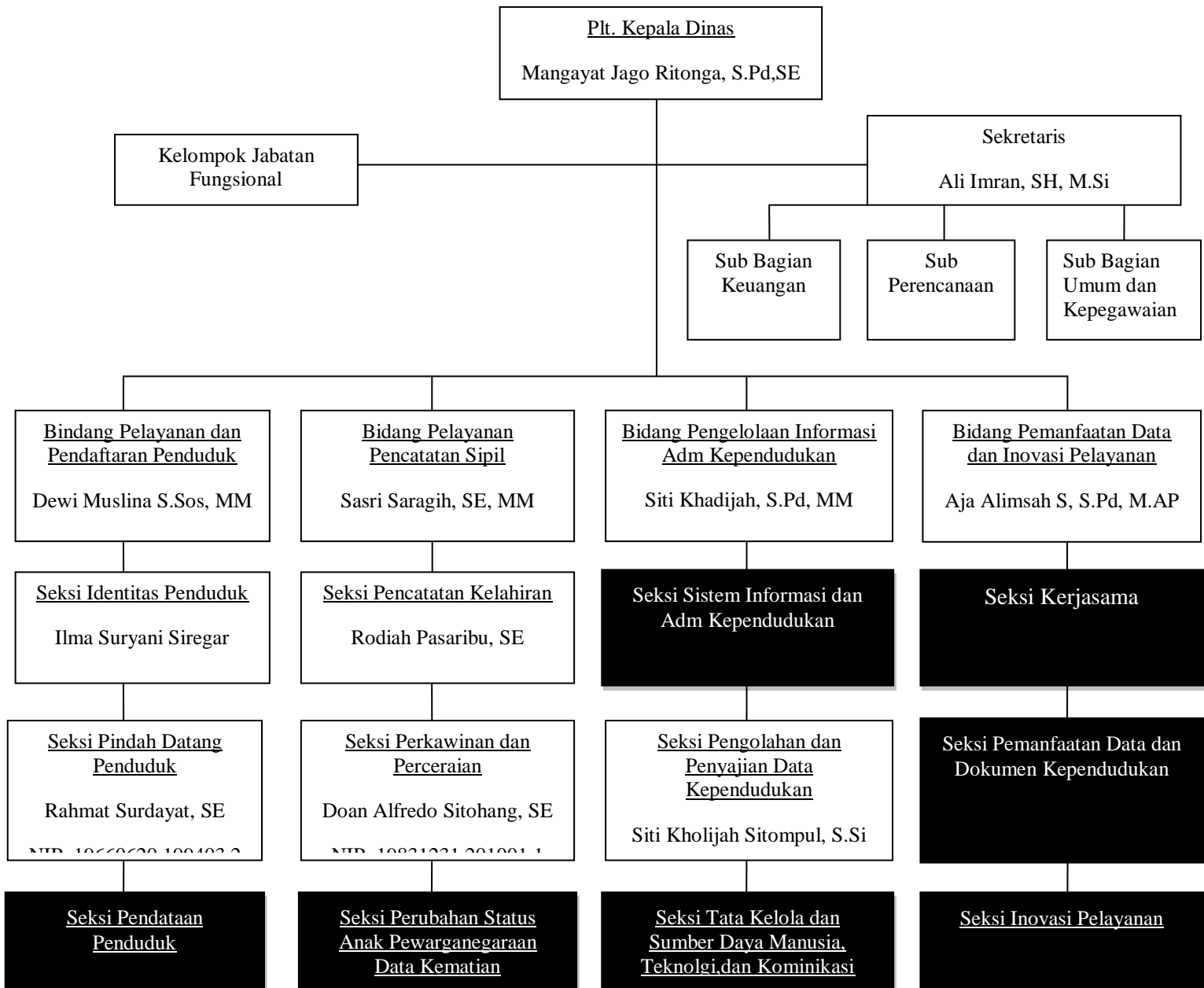
- a. Merumuskan rencana dan program kerja Seksi inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Merumuskan rencana dan program Seksi inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

22. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional melaksanakan tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Struktural

Bagan struktur organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Keterangan :

Jabatan Struktural yang Kosong

Jabatan Struktural yang Berisi

**Gambar 4.2 Struktural Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Labuhan Batu Selatan 2019**

**e. SDM di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Labuhan Batu Selatan**

**Tabel : Daftar PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Labuhan Batu Selatan**

No	Nama	Jenis Kelamin P/L	Pangkat/ Golongan
1.	Mangayat jago Ritonga, S.Pd. SE	L	Pembina Utama Muda (IV/c)
2.	Ali Imran. S.H. M.Si	L	Pembina (IV/a)
3.	Sasti Saragi. SE. MM	P	Penata TK. I (III/d)
4.	Siti Khadijah, S.Pd. MM	P	Penata TK. I (III/d)
5.	Dewi Maslina, S.Sos. MM	P	Penata TK. I (III/d)
6.	Aja Alimsah S, S.Pd. M.AP	L	Penata TK. I (III/d)
7.	Rodiah Pasaribu, SE	P	Penata TK. I (III/d)
8.	Drs, M. A Ifanda	L	Penata TK. I

			(III/d)
9.	Rahmat Sudaryat, SE	L	Penata (III/c)
10.	Doan Alfredo Sitohang, SE	L	Penata (III/c)
11.	Uzra Refita, S.Kom	P	Penata Muda TK. I (III/d)
12.	Siti Kholijah Sitompul, S.Si	P	Penata (III/c)
13.	Ilma Suryani Siregar, S.Pd	P	Penata Muda TK. I (III/b)
14.	Binaria Samosir, SE. MM	P	Penata Muda TK. I (III/b)
15.	Akbar Baktiawan, A.Md	L	Penata Muda (III/a)
16.	Nirmala Sari Tri Atika, A.Md	P	Penata Muda (III/a)

Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Labuhan Batu Selatan 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan dan menyajikan hasil yang diperoleh dari penelitian di lapangan dengan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dengan demikian maka peneliti akan mengumpulkan data tentang *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Untuk memperoleh data primer maka sumber aslinya berupa wawancara secara langsung oleh beberapa narasumber di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan dan masyarakat yang ada di Labuhan Batu Selatan. Selain itu untuk memperoleh data yang lengkap, maka dibutuhkan data sekunder dalam pengambilan data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan dengan sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif.

4.1.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber jenis kelamin laki-laki dan narasumber jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.2 berikut akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	3	60%
Perempuan	2	40%
Jumlah	5	100%

Sumber : Data dari Hasil Wawancara 2019

4.1.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur

Distribusi narasumber menurut umur dari 5 (Lima) narasumber dapat diklarifikasikan menjadi beberapa interval yang terlihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Menurut Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
20-34	2	40%
35-49	3	60%

Jumlah	5	100%
---------------	---	------

Sumber : Dari hasil wawancara 2019

4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Pendidikan

Distribusi menurut Pendidikan dari 5 (Lima) narasumber dapat diklarifikasikan menjadi beberapa interval yang terlihat pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Menurut Umur

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA	1	20%
D2	1	20%
SI	1	20%
S2	2	40%
Jumlah	5	100%

Sumber : Data dari Hasil Wawancara 2019

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah tanggungjawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Meningkatkan ketelitian pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga

tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan. Selain itu tersedianya sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir dan pendingin ruangan, serta toilet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Imran, S.H, M.Sis selaku Sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Kamis, 14 Februari 2018 yang menyatakan bahwa “Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 14 hari kerja. Sehingga pegawai dalam bekerja harus teliti, kalau tidak lengkap berkas maka berkas tidak bisa di proses dan dibalikkan sampai berkas itu lengkap.

Selanjutnya Sarana dan prasarana kurang memadai dan rencana akan ada di renovasi gedung agar lebih layak lagi. Fasilitas yang ada di dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, walaupun masih banyak kekurangan. Kebersihan kamar mandi dan ruang tunggu bisa di rasakan saat pagi hari.

Bapak Aja Alimsah S, S.Pd. M.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari kamis, 7 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pelayanan sudah semaksimal mungkin diberikan kepada masyarakat. Pegawai bekerja sesuai dengan bidang dan keahliannya, sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang optimal. Pegawai mendahulukan kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi, karena masyarakat memiliki jabatan tertinggi, maka dari itu pegawai optimalkan pelayanan kepada masyarakat dan

mengkesampingkan kepentingan pribadi. Pegawai tidak boleh urusan pribadi di bawa ke kantor, karena itu namanya tidak profesional.

Selanjutnya Sarana dan Prasarana seperti fasilitas tempat parkir, ruang tunggu dan pendingin ruangan maupun toilet sudah ada. Hanya saja tempat parkir belum cukup untuk menampung kendaraan masyarakat, ruang tunggu sudah nyaman dan sudah ada ac di dalamnya, serta toiletnya sudah sesuai dengan standar.

Bapak Irwanto selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari selasa, 19 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pelayanan yang diberikan pegawai kurang optimal, karena banyaknya yang dilayani jadi masyarakat harus mengantri panjang, sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal”. Kalau masalah ketelitian pasti ada keteledoran dari pihak yang bekerja, soalnya tidak hanya satu orang yang di urus dalam pelayanan, sehingga terjadi beberapa kesalahan dalam proses pelayanan seperti salah dalam pengetikan nama atau tempat dan tanggal lahir. Selain itu, pegawai yang bekerja masih ada mendahulukan kepentingan pribadi dari pada kepentingan masyarakat.

Selanjutnya Sarana dan prasarana seperti ruang parkir yang panas dan ruang tunggu yang belum memadai, sehingga masih ada masyarakat yang berdiri dan berkeliaran di sekitar kantor. Pendingin ruang seperti AC sudah ada, hanya saja berada di ruang tunggu yang di dalam, sedangkan ruang tunggu yang di luar hanya mengandalkan AC alami. Fasilitas di dalam ruangan sudah lengkap dan di luar ruangan belum lengkap. Ruang tunggu ada 2, yaitu di dalam ruangan dan di luar dekat parkir kereta.

Senada dengan diungkapkan oleh Ibu Desi Susanti Amd selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Selasa, 12 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat masih kurang baik, karena pegawai mendahulukan kepentingan pribadi dari pada kepentingan masyarakat, seperti ada saudara atau tetangga yang ingin membuat KTP, KK atau Akte Kelahiran, pegawai akan mendahulukan mereka dari pada masyarakat yang sudah antri panjang. Apabila pegawai ketahuan berbuat tidak adil, maka pegawai bilang dia udah dari tadi datang, padahal dia baru saja datang.

Selanjutnya sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang tunggu udah lumayan bagus, karena ruang tunggu sudah ada AC dan nomor antrian. Wauapun ruang tunggu nya masih kurang untuk menampung masyarakat yang datang setiap harinya. Tapi fasilitas seperti tempat parkir nya tidak cocok berada di situ, karena berada di dekat pintu masuk Kantor Disdukcapil dan parkir nya juga sempit.

Berdasarkan hasil penelitian menurut Delilla Fusanti Caniago selaku masyarakat pada hari Rabu, 13 Februari 2019 menyatakan bahwa, “Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah maksimal, Tapi karena terlalu banyak masyarakat yang datang untuk mengurus Akte Kelahiran, KK, dan KTP. Sedangkan pegawai yang bekerja di Kantor Disdukcapil sedikit, maka itu membuat kerjanya menjadi kurang efektif dan efisien. Pegawai yang bekerja di kantor Disdukcapil sudah pasti teliti, karena yang mereka urus itu Ktp, KK, Akte Kelahiran, kalau misalnya mereka tidak teliti maka mereka yang akan kesulitan untuk memperbaiki kesalahan itu.

Selanjutnya sarana dan prasarana belum memadai, seperti ruang tunggu, kamar mandi dan lahan parkir. Sedangkan masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil banyak, sehingga ruang tunggu yang disediakan belum cukup untuk menampung semua masyarakat yang datang. Sehingga masih ada masyarakat yang menunggu dengan berdiri di halaman kantor dan di kereta. Lahan parkirnya sempit jadi orang yang datang sulit untuk meletakkan kendaraannya dan kamar mandi juga kurang layak, karena kamar mandinya sangat kotor dan gayungnya pecah sehingga masyarakat susah menggunakan gayungnya.

Berdasarkan penelitian penulis mengenai adanya tanggungjawab pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pemberian pelayanan masih kurang maksimal, karena pegawai belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pelayanan yang diberikan masih terdapat beberapa kekurangan, seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, tempat parkir sempit dan kurangnya kesediaan blangko.

2. Keamanan dan Kebebasan

Keamanan adalah usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam melindungi masyarakat dari hal yang dianggap tidak baik atau tidak menguntungkan, sehingga masyarakat merasa aman dalam proses pelayanan. Sedangkan kebebasan adalah kemampuan bertindak sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga proses pelayanan akan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Imran, S.H, M.Siselaku Sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan

Batu Selatan pada hari Kamis, 14 Februari 2018 yang menyatakan bahwa “Pegawai sudah menghargai masyarakat dalam setiap proses pelayanan, dengan cara masyarakat merasa aman dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kerena keamanan dan kebebasan salah satu kunci keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan yang disampaikan oleh Bapak Aja Alimsah S, S.Pd. M.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Kamis, 7 Februari 2019 yang menyatakan “Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah ramah. Selain itu, pelayanan yang diberikan pegawai sudah maksimal, tapi sesuai dengan karakternya dari masing-masing pegawai dalam melayani masyarakat.

Sedangkan menurut Bapak Irwanto selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Selasa, 19 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pegawai membeikan pelayanan terkadang membeda-bedakan masyarakat, miasalnya ada keluarga, teman maupun tetangganya yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, mereka akan melayaninya dengan sebaik mungkin, tapi kalau miasalnya masyarakat umum, mereka harus antri terlebih dahulu.

Sedangkan menurut Ibu Desi Susanti Amd selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Selasa, 12 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pegawai masih ada membeda-bedakan masyarakat dalam proses pelayanan, seperti ada saudara atau tetangga yang ingin membuat KTP, KK atau Akte Kelahiran, pegawai akan mendahulukan mereka dari pada masyarakat yang

sudah antri panjang”. Apabila pegawai ketahuan berbuat tidak adil, maka pegawai bilang dia udah dari tadi datang, padahal dia baru saja datang.

Sedangkan menurut Delilla Fusanti Caniago selaku masyarakat pada hari Rabu, 13 Februari 2019 menyatakan bahwa “Pegawai dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya bersikap ramah dan sopan. Karena mereka masih saja kurang melayani masyarakat dalam setiap proses administrasi kependudukan. Hal itu membuat masyarakat merasa tidak nyaman dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masih belum menghargai masyarakat, sehingga masyarakat merasa bahwa pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat. Hal itu membuat masyarakat enggan untuk mengurus administrasi kependudukan, karena tidak adanya jaminan keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Selain itu belum diberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang nyaman dan aman.

3. Partisipasi

Partisipasi adalah suatu keterlibatan atau ke ikutsertaan masyarakat dalam kegiatan tertentu yang diberikan oleh pegawai di Kantor Disdukapil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Dalam artian, masyarakat diberikan kesempatan untuk bertukar informasi (dialog) dan menyampaikan keluhan kepada pegawai dalam proses administrasi kependudukan, sehingga proses tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Imran, S.H, M.Siselaku Sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Kamis, 14 Februari 2018 yang menyatakan bahwa “Masyarakat sudah di berikan kesempatan untuk bertukar informasi dan menyampaikan keluhan kepada pegawai. Dulu sudah disediakan kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat, hanya saja di buang oleh masyarakat itu sendiri”.

Sedangkan yang disampaikan oleh Bapak Aja Alimsah S, S.Pd. M.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari kamis, 7 Februari 2019 yang menyatakan bahwa “Masyarakat sudah diberikan kesempatan untuk bertukar informasi maupun menyampaikan keluhan dengan cara langsung atau melalui wabsite yang tersedia. Hanya saja kotak saran tidak ada disediakan untuk mayarakat. Padahal untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat dari adanya kotak saran”.

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh Bapak Irwanto (di wawancarai oleh peneliti pada 19 Februari 2019), Ibu Desi Susanti Amd (di wawancarai oleh peneliti pada 12 Februari 2019), dan Delilla Fusanti (di wawancarai oleh peneliti pada 13 Februari 2019), menyatakan bahwa “Untuk menyampaikan keluhan masyarakat langsung datang pada pegawai dan responnya lambat, serta tidak disediakan kotak saran”. Dalam proses pelayanan akan terjadinya dialog antara pegawai dengan masyarakat, hal tersebut terjadi ketika masyarakat ingin bertanya kepada pegawai atau berkas yang dibawa pegawai masih kurang lengkap.

Berdasarkan hasil Penelitian mengenai masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan sudah ada, tapi masih belum dijalankan dengan sebaik mungkin, karena ketika masyarakat menyampaikan keluhan, pegawai lambat dalam meresponnya. Dan tidak disediakan kotak saran untuk menyampaikan masukan agar pelayanan di Disdukcapil Labuhan Batu Selatan bisa menjadi lebih baik. Selain itu, dialog atau bertukar informasi akan terjadi ketika masyarakat ingin bertanya kepada pegawai dalam proses pelayanan.

4. Reabilitas

Reabilitas adalah kemampuan pegawai dalam memberikan apa yang dijanjikan dengan handal dan tepat serta akurat, sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan sudah optimal.

Dari Hasil penelitian yang disampaikan oleh Bapak Ali Imran, S.H, M.Siselaku Sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Kamis, 14 Februari 2018 yang menyatakan bahwa “ Prosedur yang diberikan oleh Kantor Disdukcapil sudah jelas dan mudah dimengerti masyarakat”. Selain itu, proses kerjanya 14 hari sesuai dengan SOP, jadi proses pelayanan sudah tepat waktu dan tidak ada di pungut biaya dalam proses pelayanan di kantor Disdukcapil Labuhan Batu Selatan.

Selanjutnya pegawai juga sudah diberikan tugas sesuai dengan kemampuan mereka, agar pelayanan yang diberikan menjadi optimal dan

kemampuan pegawai dalam menggunakan alat-alat di Kantor Disdukcapil Labuhan Batu Selatan sudah mahir, karena dia menguasai bidang tersebut.

Sedangkan yang disampaikan oleh Bapak Aja Alimsah S, S.Pd. M.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Kamis, 7 Februari 2019 yang menyatakan bahwa “Prosedur dalam proses pelayanan sudah jelas dan sudah dimengerti oleh masyarakat. Ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan SOP yang ada yaitu 7 hari kerja dan bisa lebih cepat dari itu. Selain itu tidak ada dibebankan biaya kepada masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Disdukcapil Labuhan Batu Selatan.

Bapak Irwanto selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada hari Selasa, 19 Februari 2019 menyatakan bahwa “Prosedur sudah jelas dan di mengerti masyarakat, proses pelayanan tepat waktu dan terkadang tidak”. Pelayanan tidak di pungut biaya, hanya saja ketika masyarakat ingin prosesnya cepat, mereka harus membayar pegawai yang mengurus berkasnya sebagai ucapan terimakasih”.

Pendapat dari Ibu Desi Susanti Amd selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan menyatakan bahwa “Prosedurnya ada masyarakat yang sudah mengerti dan ada yang belum, karena prosedurnya berubah-ubah dan masyarakat masih ada yang belum tau terhadap perubahan prosedur tersebut. Selanjutnya proses penyelesaian belum sesuai dengan SOP yang ada, tapi terkadang bisa tepat waktu dan lama.

Sedangkan pendapat dari Delilla Fusanti Caniago selaku masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan menyatakan bahwa “Prosedurnya sudah jelas dan dimengerti oleh masyarakat, karena sebelum mereka melakukan pembuatan KTP, KK, atau Akte pasti mereka bertanya dulu kepada pegawai, bagaimana caranya dan pegawai pasti akan menjawab secara rinci apa-apa saja persyaratan-persyaratan untuk mengurus administrasi kependudukan”.

Selanjutnya ketepatan waktu dalam proses pelayanan di kantor disdukcapil masih belum jelas, karena tergantung pada blangko yang tersedia, jika blangko ada, maka proses pelayanan berjalan dengan lancar. Tapi jika tidak ada, maka proses pelayanan menjadi tersendat.

Berdasarkan hasil Penelitian mengenai reabilitas (kehandalan) dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah ada, sehingga ada beberapa masyarakat yang sudah merasakannya, walaupun belum semuanya. Seperti ketepatan waktu dalam penyelesaian proses pelayanan di kantor disdukcapil. Selain itu prosedurnya sudah mudah di mengerti oleh masyarakat dan prosedurnya sudah ada di pajangkan di dalam kantor, sehingga masyarakat yang datang bisa langsung melihat prosedur yang ada.

4.3 Pembahasan

1. Akuntabilitas

Fungsi akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media

pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berskala. Maksudnya adalah kewajiban pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu Selatan. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pegawai untuk mencapai keberhasilan dalam proses pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Selain itu, tanggung jawab pegawai adalah memberikan sarana dan prasarana dalam pelayanan sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik, karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat.

Tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan pasti ada, sehingga pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan teliti. Ketika masih ada kekurangan dalam persyaratan berkas, maka berkas tidak dapat di proses. Dalam memberikan pelayanan pegawai masih ada mendahulukan kepentingan pribadi dari pada masyarakat. sehingga masyarakat merasa pegawai tidak adil dalam proses pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Keamanan dan Kebebasan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya atau hal yang dapat merugikan masyarakat dalam proses pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Negara. Sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam setiap proses pelayanan karena pegawai menghargai masyarakat, seperti pegawai bersikap ramah, sopan dan tidak mempersulit masyarakat dalam layanan yang diberikan.

Kebebasan adalah kondisi dimana masyarakat memiliki kemampuan untuk bertindak sesuai dengan keinginannya. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukan. Pada saat proses pelayanan masyarakat diberikan fasilitas yang lengkap sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan, tanpa harus antri berdesak-desak.

3. Partisipasi

Partisipasi adalah keikut sertaan masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan, yang mana administrasi kependudukan merupakan hal yang paling penting dalam hidup masyarakat, karena itu adalah identitas dari masyarakat agar mudah di kenal oleh orang lain. Selain itu, tertib administrasi merupakan visi dari

Disdukcapil yang mana tujuannya untuk menghitung jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Masyarakat juga sudah diberikan kesempatan untuk bertukar informasi seperti dialog dan menyampaikan keluhan kepada pegawai, hanya saja mereka masih kurang dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dialog yang dilakukan antara pegawai dengan masyarakat ada ketika masyarakat ingin bertanya kepada pegawai tentang persyaratan atau prosedur yang ada dalam layanan yang diberikan.

Hal ini juga dikatakan Bapak Aja Alimsah selaku Ketua Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara sosialisasi baik secara langsung datang ke desa-desa maupun kelurahan dan melalui siaran radio. Selain itu Disdukcapil juga bekerjasama dengan puskesmas dan rumah sakit, agar anak yang baru lahir bisa cepat mendapatkan akte kelahiran. Pegawai yang bekerja di Kantor Disdukcapil sudah berusaha meningkatkan partisipasi masyarakat, hanya saja masyarakat kurang memahaminya, sehingga mereka datang ke kantor disdukcapil ketika butuh.

Selain itu pegawai juga bisa membuat iklan seperti sepanduk di setiap daerah dan menyebarkan brosur kepada masyarakat tentang arti penting dari tertib administrasi, sehingga masyarakat akan sadar hal tersebut.

4. Reabilitas

Reabilitas atau kehandalan adalah alat ukur untuk menilai keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan pegawai disdukcapil kepada masyarakat.

keberhasilan pegawai dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu kehandalan kantor disdukcapil adalah prosedur yang diberikan sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat dan tidak ada pemungutan biaya dalam proses pelayanan.

Pegawai yang ada di disdukcapil diberikan pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan mereka dalam bidang-bidang tersebut, sehingga pegawai mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Jika tidak maka pelayanan yang diberikan pegawai tidak akan berjalan dengan lancar, karena dia tidak menguasai bidang yang dia jalankan.

4.4 *Human Governance* dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan batu Selatan

Human Governance dalam pelayanan publik adalah tata kelola manusia dalam proses pelayanan meliputi akuntabilitas, hal ini menunjukkan supaya pegawai yang bekerja di disdukcapil bisa lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik. Apabila sarana dan prasarana tidak terdapat dalam pelayanan tersebut, maka seluruh kegiatan yang dilakukan tidak akan bisa tercapai hasil yang telah diharapkan.

Tabel 4.5

**Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Labuhan Batu Selatan**

No	Nama Unit	Jumlah
1.	Alat Perekam	2
2.	Ruang Tunggu	3
3.	Pendingin Ruangan	1
4.	Toilet	2
5.	Lapangan Parkir	1
6.	Pengeras Suara	4
7.	Mesin Nomor Antrian	1
8.	Mobil Kependudukan	2
9.	Komputer	35
10.	Mesin Tik	2

Berdasarkan Kelengkapan dalam Sarana dan Prasarana dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan belum memenuhi standar pelayanan. Dalam hal ruang tunggu, alat perekam, dan lapangan parkir. Sarana dan prasarana belum memenuhi *human governan* karena belum sebanding antara jumlah sarana dan prasarana dengan jumlah masyarakat yang datang. Sehingga pelayanan yang diberikan masyarakat belum optimal, karena sarana dan prasarana belum memenuhi standar pelayanan.

Tabel 4.6

SDM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**Kabupaten Labuhan Batu Selatan**

No.	Nama	Jumlah
1.	PNS	16
2.	Pegawai Honor	27

Sumber daya Manusia yang ada belum memenuhi *Human Governance* karena belum sebanding antara jumlah pegawai dengan masyarakat yang datang setiap harinya. Maka dari itu perlu ditingkatkan jumlah pegawai yang bekerja di Disdukcapil agar pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana yang harus di perbaiki adalah gedungnya yang mana masih kurang untuk menampung masyarakat yang mendapatkan layanan di disdukcapil. Selain itu, kurangnya bangku untuk ruang tunggu dalam pembuatan KTP, tidak adanya pengeras suara dan nomor antrian, serta tempat parkir yang kurang memadai untuk menampung kendaraan yang ada.

Untuk itu perlunya aparatour memperhatikan hal tersebut, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Karena salah satu tingkat keberhasilan pegawai dapat dilihat dari kepuasan yang di terima masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Labuhan batu Selatan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan dapat secara umum bisa dikatakan sudah baik, karena pegawai telah berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal, tapi hasilnya belum bisa membuat semua masyarakat merasa puas dengan pelayanannya.
2. Ditinjau dari segi sarana dan prasarana masih dikatakan kurang baik, hal itu disebabkan fasilitas seperti gedung, ruang tunggu, lahan parkir dan toilet yang kurang memadai. Selain itu juga dikarenakan belum adanya kipas angin di ruang tunggu luar, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian.
3. Ketelitian pegawai dalam bekerja itu pasti ada, walaupun masih ada beberapa kesalahan yang mungkin disebabkan kurang jelasnya masyarakat dalam mengisi formulir yang ada dan kurang fokusnya pegawai dalam bekerja.
4. Proses pelayanan di DISDUKCAPIL sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 7 hari kerja. Terkadang bisa lebih cepat dan bisa lebih lambat dari waktu yang telah di tentukan. Hal itu disebabkan karena

sedikit atau banyaknya masyarakat yang melakukan proses pelayanan dan ketersediaan dari blangko.

5. Untuk menyampaikan keluhan masyarakat bisa melalui website yang ada atau bisa langsung di sampaikan kepada pegawai, walaupun masih minimnya pegawai yang merespon keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Selain itu, tidak di sediakan kotak saran untuk masyarakat untuk menyampaikan masukan.
6. Kendala yang dihadapi oleh pegawai adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dan masyarakat masih sering membawa syarat permohonan layanan yang kurang lengkap, sehingga proses pelayanannya menjadi tertunda. Masyarakat yang datang ke DISDUKCAPIL karena butuh, jika mereka tidak butuh mereka enggan untuk datang. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga kebersihan sehingga banyak sampah yang berserakan di ruang tunggu yang ada di luar.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat buat Pelayanan Publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu sebagai berikut :

1. DISDUKCAPIL Kabupaten Labuhan Batu Selatan bisa lebih menambah dan memperbaiki fasilitas yang ada, seperti renovasi gedung dan menata

ruangan supaya bisa menampung puluhan dan bahkan ratusan pengunjung setiap harinya.

2. Demi kelancara proses pelayanan, diharapkan pegawai menyediakan blangko yang lebih agar tidak tersendatnya proses pelayanan dan menambah alat perekaman sehingga masyarakat tidak terlalu antri panjang. Selain itu demi kepuasan masyarakat, diharapkan dari pihak kantor DISDUKCAPIL dapat meningkatkan kualitas ruang tunggu yang ada di luar dengan menambah beberapa bangku dan disediakan kipas agar masyarakat tidak merasa kepanasan saat menunggu antrian.
3. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melengkapi administrasi kependudukan, hendaknya pihak DISDUKCAPIL lebih meningkatkan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat melengkapi administrasi kependudukan. Salah satu penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum melengkapi administrasi kependudukan adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang arti penting dan manfaat dari kartu kependudukan.
4. DISDUKCAPIL hendaknya memperhatikan sumber daya manusia untuk menunjang kelancara aktivitas demi meningkatkan kinerja individu dalam proses pelayanan. Memberikan pelatihan kepada pegawai dan mengikuti perkembangan teknologi agar dapat meningkatkan kualitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfani, Riza Noer. 1996. *Demokrasi Indonesia Kontenporer*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Husman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiadi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iskandar. 2008. *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suhermisi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surabrata, Sumandi. 2015. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syafri, Nirwan. 2012. *Studi Tentang administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen*. Makasar: Alfabeta.
- Prasojo, Eko. 2009. *Refolusi Kedua (Melanjutkan Estafet Reformasi)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*. Jakarta: Kencana.

Internet

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/undpadm/unpan039663.pdf> (12 desember 2018) pukul 22.15

<https://inspirasitabloid.wordpress.com/2010/04/09/reformasi-birokrasi-di-sektor-pelayanan-publik/> (10 desember 2018) pukul 20.10

<http://aktualonline.com/view/Sumut/5055/Warga-Kecewa-Pelayanan-di-Disdukcapil-Labusel.html> (5 Januari 2019) 08.54

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama : Yani Andriesti Fily
Tempat dan Tanggal Lahir : Kota Pinang, 16 Juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kalapane Gg. Pancasila Kecamatan
Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu
Selatan.

II. Pendidikan

- 2003-2009 : SD 112224 Kota Pinang
- 2009-2012 : SMP N 1 Kota Pinang
- 2012-2015 : MAN Koto Baru Padang Padang Panjang

III. Orang Tua

Ayah : H. Yuli Andri Koto
Ibu : Hj Hendri Wati Pili

DAFTAR WAWANCARA

Judul : *Human Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Nama : Yani Andriesti Fily

NPM : 1503100091

Juruan : Ilmu Administra Publik / Pembangunan

Draft Wawancara

A. Akuntabilitas

1. Bagaimana Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat, seperti KTP, KK dan Akte Kelahiran ?
2. Bagaimana ketelitian pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu Selatan?
3. Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan daripada kepentingan pribadi ?
4. Bagaimana sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan ?

B. Keamanan dan Kebebasan

1. Bagaimana fasilitas tempat seperti tempat parkir, toilet dan pendingin ruangan dalam proses pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan ?

2. Bagaimana meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melengkapi administrasi kependudukan ?
3. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap menghargai masyarakat ?
4. Apakah disediakan ruang tunggu yang nyaman kepada masyarakat dalam proses pelayanan kependudukan ?

C. Partisipasi

1. Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk bertukar informasi dan dialog dalam pelayanan kependudukan ?
2. Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan ?
3. Usaha apa yang dilakukan agar partisipasi masyarakat dapat meningkat dalam melengkapi administrasi kependudukan ?
4. Apakah partisipasi masyarakat dalam melengkapi administrasi dapat memotivasi Bapak/Ibu yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan ?

D. Reabilitas

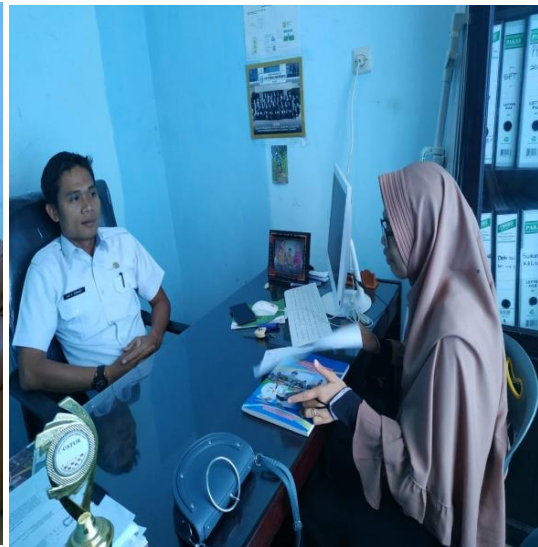
1. Apakah prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah jelas dan mudah di mengerti oleh masyarakat ?
2. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?

3. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat sudah terperinci dengan jelas ?
4. Bagaimana kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam poses pelayanan ?

DOKUMENTASI



Sekretaris Dinas Bapak Ali Imran



Kepala Bidang Bapak Aja



Foto Bersama Dila (Masyarakat)



Foto Bersama Ibu Susi (Masyarakat)



Integritas, Cordas et Terpercaya
Menjawab surat ini agar disebutkan
tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Medan, 1 Desember 2018.
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Yani Andriesti Fily
NPM : 1503100091
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,54

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Human Governance dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Selatan	OK
2	Efektifitas Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan di puskesmas (Studi kasus koka pinang Labuhan Batu Selatan)	
3	Motivasi BKKBN dalam melaksanakan program Pembinaan Generasi Muda di kota Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

(Yani Andriesti Fily)

Medan, tgl. 1 Desember 2018.



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila mengawali surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 10.017/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal : **01 Desember 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **YANI ANDRIESTI FILY**
N P M : 1503100091
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN
BATU SELATAN**

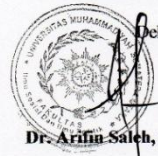
Pembimbing : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal : 01 Desember 2019.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 25 Rabiul Awwal 1440 H
03 Desember 2018 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Negara FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



Unggul Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, ~~08~~ Januari 2018

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : YANI ANDRIESTI FELY
NPM : 1503100091
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 10.017./SK/II.3/UMSU-03/F/2018.. tanggal ~~01~~ ~~NOVEMBER~~ 2018 dengan judul sebagai berikut :

HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL LABUHAN
BATU SELATAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Propposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 021/KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Hari, Tanggal : Jum'at, 11 Januari 2019
W a k t u : 14.00 WIB s/d. selesai
Tempat : Ruang LAB. & R. 301-C FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggap	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
16	YANI ANDRIESTI FLY	1503100091	MUJAHIDDIN, S.Sos.,MSP.,H.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN
17	KHAIRUNNISA LUBIS	1403100095	SYAFRUDDIN, S.Sos.,M.H.	IDA MARTINELLY, SH, MM	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYA. NOMOR 14 TAHUN 2018 TENTANG PENERIMAAN PESERTA DIDIK BAIK DALAM RANGKA PEMERATAAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 16 MED.
18	RUDI SYAPUTRA NST	1503100098	SYAFRIZAL, Drs.,M.Si.,Ph.D.	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2013 TENTANG PERLINDUNGAN DAN PERBERDAYAAN PETANI DI DINAS PERTANIAN KABUPATEN MANDAILING NATAL
19	RONI SETIAWAN	1503100131	SYAFRIZAL, Drs.,M.Si.,Ph.D.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN NOMOR 16 TAHUN 2016 TENTANG KARTU NELAYAN DI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN MANDAILING NATAL
20	RANDI PERMANA	1503100067	MUJAHIDDIN, S.Sos.,MSP.,H.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2017 TENTANG RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA DI DINAS PERUMAHAN SAKYAT DI KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BINJAI

Medan, 03 Jumadil Awwal 1440 H
09 Januari 2019 M


a.n. Dekan
Wakil Dekan
Drs. ZULFAHMI, M.Kom.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Yani Andriesti Fily.
NPM : 1503100091
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Human Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Selatan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	2/1/2019	Revisi bab 3 dan Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
2.	4/1/2019	Revisi Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
3.	5/1/2019	Revisi Kategorisasi	<i>[Signature]</i>
4.	7/1/2019	ACC Proposal Skripsi	<i>[Signature]</i>
5.	26/1/2019	Revisi Draf Wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	28/1/2019	Revisi Draf Wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	28/1/2019	ACC Draf Wawancara	<i>[Signature]</i>
8.	4/3/2019	Revisi Bab 4 dan Abstrak	<i>[Signature]</i>
9.	8/3/2019	ACC Skripsi dan Revisi Bab 4.	<i>[Signature]</i>

Medan, 8 Maret

2019



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 384/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
41	RANDI PERMANA	1503100067	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2017 TENTANG RUMAH SUSUN BUDHARAH SEWA DI DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN KOTA BINJAI
42	PUTRA WIJAYA	1503100127	IDA MARTINELLY, SH., MM	SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN TATA CARA PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN BADAN MILIK DESA DI KABUPATEN ASAHAN
43	ASTRIYANI	1503100138	SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	AKUNTABILITAS KINERJA KEPALA DESA DALAM PERENCANAAN AL DANA DESA TANAH BARA KECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
44	YANI ANDRIESTI FELY	1503100091	Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATAS SELATAN
45						

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :
Rektor
Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 04 Rajab 1440 H
11 Maret 2019 M

Ketua,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Secretaris
Drs. ZULFAHM, M.I.Kom



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 104/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2019
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 22 Jumadil Awal 1440 H
28 Januari 2019 M

Kepada Yth : **Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Labuhan Batu Selatan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **YANI ANDRIESTI FILY**
N P M : 1503100091
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN
BATU SELATAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.



**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Desa Sosopan Kecamatan Kotapinang
Telp/Fax : (0621) 495987

Kode Pos 21464

Kotapinang, 04 Februari 2019

Kepada :

Nomor : 470 / 79 / DKPS / 2019

Yth: Pimpinan Universitas

Sifat : Biasa

Muhammadiyah Sumatera Utara

Lampiran : -

di-

Perihal : **Izin Penelitian Mahasiswa/i**

Tempat

Sehubungan Surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 104/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 28 Januari 2019 perihal Mohon diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, maka dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui perihal tersebut kepada Saudara/i :

Nama : **YANI ANDRIESTI FILY**
NPM : 1503100091
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : Human Governance Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1).

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Pt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**



MANGAYAS JAGO RITONGA, SE, S.Pd
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19600813 197909 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Selatan
Desa Sesopan Kecamatan Kotapinang
Tlpn/Fax : (0621) 495987

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 470 / 239 / DKPS /2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mangat Jago Ritonga, SE, S.Pd
NIP : 196008131970909
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Yani Andriesti Fily
NIM : 1503100091
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 15 hari terhitung mulai tanggal 4 s/d 18 Februari 2019 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN



MANGAYAT JAGO RITONGA, SE, S.Pd
Kepala Muda (IV/c)
NIP. 19600813 197909 1 001