

LAPORAN HASIL PENELITIAN
KOLABORASI DOSEN DAN MAHASISWA PASCASARJANA

DANA PNPB TAHUN ANGGARAN 2015



EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *GOVERNMENT MOBILE* DALAM BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN GORONTALO

OLEH

Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum

NIDN : 0025065406

Dr. Nur Moh. Kasim, S.Ag.,MH

NIDN 0008027607

Ariyanto Banteng, SH

NIM 7514141004

Mohamad Ikbal Kadir, SH

NIM 7514141014

PROGRAM STUDI S2 ILMU HUKUM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
NOVEMBER 2015

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN KOLABORASI DOSEN DAN MAHASISWA

Judul Penelitian : Efektivitas Pelaksanaan *Government Mobile* Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Gorontalo.

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 506 / Ilmu Hukum

Ketua Peneliti

A. Nama Lengkap : Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
B. NIDN : 0025065406
C. Jabatan Fungsional : Guru Besar
D. Program Studi : Ilmu Hukum
E. Nomor HP : 0852 400 22233
F. Surat (e – mail) : jasinjohan@gmail.com

Anggota Peneliti (1)

A. Nama : Dr. Nur Mohamad Kasim, S.Ag., MH
B. NIDN : 0008027607
C. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo.

Anggota Peneliti (2)

A. Nama : Mohamad Ikbal
B. NIM : 7514141014
Status : Mahasiswa S2 Ilmu Hukum UNG

Anggota Peneliti (3)

A. Nama : Ariyanto Banteng
B. NIM : 7514141004
C. Status : Mahasiswa S2 Ilmu Hukum UNG

Lama Penelitian : 6 (enam) bulan

Dana Penelitian yang diusulkan : Rp 15.000.000,00

Diusulkan ke Lembaga : Rp 15.000.000,00

Menyetujui,
Direktur Program PPs UNG,



Prof. Dr. Moqo H. Otoluwa, M.Hum
NIP/NIK : 195909021985032001

Gorontalo, 17 November 2015
Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Johan Jasin, SH., M.Hum
NIP/NIK : 195406251981021001

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian,



Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd
NIP/NIK : 196111141987031002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelaksanaan *Government Mobile* dalam bidang administrasi kependudukan khususnya e-KTP, kartu keluarga dan akta kelahiran dan model pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP, kartu keluarga dan akta kelahiran yang efektif kepada masyarakat di Kabupaten Gorontalo. Tipe penelitian yang digunakan adalah *socio legal research*, dengan teknik analisis kualitatif terhadap data yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Disamping itu, menggunakan pendekatan normatif, sosiologi, dan filosofis hukum.

Berdasarkan hasil penelitian, *government mobile* telah terlaksana dengan efektif, hal itu terlihat dari rata-rata capaian indikator efektifitas (adanya program, proses pelaksanaan, hasil capaian atau produktivitas kerja dan kepuasan masyarakat) berada pada level lebih dari 90 persen sebagaimana diungkapkan para responden. Selain itu kesederhanaan dan kemudahan masyarakat menerima layanan dalam pelaksanaan *Government Mobile* pada bidang administrasi kependudukan (khususnya pelayanan e-KTP, KK dan akta kelahiran) yang telah berlangsung efektif merupakan suatu model yang efektif, dapat menjadi model rujukan bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, *Government Mobile*, Administrasi Kependudukan

KATA PENGANTAR

Sebagai hamba Tuhan Yang Maha Kuasa patutlah kiranya peneliti memanjatkan puji syukur kehadiratNya karena hanya atas rahmat dan hidayahNya jualah seingga penyusunan laporan ini dapat dirampungkan tepat pada waktunya.

Laporan penelitian ini merupakan analisis akhir terhadap data hasil penelitian lapangan selama 12 (dua belas) minggu yang peneliti kumpulkan sebagai tindak lanjut dari Surat Izin Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo Nomor : 206/UN47.C1/LL/2015 Tanggal 28 Juli 2015.

Peneliti menyadari bahwa sejak awal kegiatan sampai usainya penyusunan laporan penelitian ini banyak pihak yang telah membantu. Untuk itulah melalui kesempatan ini selayaknya peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga utamanya kepada Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo yang telah memberi kepercayaan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.

Selama pengumpulan data banyak pihak yang telah membantu. Olehnya itu peneliti menyampaikan terima kasih yang mendalam terutama kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo bersama stafnya. Ucapan yang sama disampaikan kepada Pemerintah Kecamatan dan Desa dalam wilayah hukum Kabupaten Gorontalo yang telah sudi memberi informasi terkait penelitian ini. Demikian juga kepada para responden yang telah meluangkan waktunya menerima peneliti dan memberi informasi yang diperlukan, tak lupa dikhaturkan banyak terima kasih.

Akhirnya, sebagai suatu karya ilmiah, laporan ini belumlah sempurna karenanya masih dapat dilakukan studi banding untuk mengkaji kembali berbagai kesimpulan yang telah dikemukakan. Meskipun demikian semoga hasil penelitian ini bermanfaat adanya.

Gorontalo, 17 November 2015.

Peneliti,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	Halaman	i
Halaman Pengesahan		ii
Abstrak		iii
Kata Pengantar		iv
Daftar Isi		v
Daftar Tabel / Bagan		vii
Bab I PENDAHULUAN		1
1. Latar Belakang Masalah		1
2. Rumusan Masalah		4
3. Tujuan Penelitian		5
4. Urgensi Penelitian		5
Bab II STUDI PUSTAKA		6
1. Konsep Efektivitas		6
2. Ukuran Efektivitas		8
3. Konsep Pelayanan		10
4. Kualitas Pelayanan		12
5. Prinsip Pelayanan		16
6. Road Map Penelitian		19
Bab III METODE PENELITIAN		21
1. Tipe Penelitian		21
2. Pendekatan		21
3. Jenis dan Sumber Data		22
4. Teknik Pengumpulan Data		22
5. Analisis Data		23

Bab IV	PEMBAHASAN	25
	A. Gambaran Umum	25
	B. Hasil Penelitian	34
	1. Efektivitas Pelaksanaan <i>Government Mobile</i>	34
	2. Model Pelayanan Yang Efektif	52
Bab V	PENUTUP	57
	A. Kesimpulan	57
	B. Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

1. Jumlah penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin	hal. 28
2. Jumlah penduduk kelompok umur	29
3. Penduduk menurut pendidikan dan jenis kelamin	30
4. Penduduk menurut agama dan jenis kelamin	31
5. Penduduk menurut jenis pekerjaan dan jenis kelamin	32
6. Tingkat kepemilikan e-KTP	48
7. Persentase kepemilikan akta kelahiran	49

DAFTAR BAGAN

1. Alur pelayanan akta	44
2. Model pelayanan administrasi kependudukan	55

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam era otonomi seperti ini lebih menekankan pada prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Hal ini merupakan perwujudan pelaksanaan azas desentralisasi dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Otonomi daerah pada hakikatnya adalah kemandirian daerah untuk membangun daerahnya. Salah satu tanggung jawab daerah dalam pembangunan dimaksud adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai aspek, salah satu diantaranya adalah *Government Mobile* (GM) yang dicanangkan oleh Pemerintah kabupaten Gorontalo, merupakan salah satu instrumen pelayanan masyarakat yang

dalam aplikasi, implementasi dan dalam perkembangannya telah mendapat tempat dihati masyarakat, mengundang apresiasi dari seluruh pemerintahan daerah di Indonesia dan telah menginspirasi Pemerintah Pusat untuk mengembangkan konsep ini kedalam kebijakannya. *Government Mobile* (GM) yang dicetuskan ini telah tersiar dan menggema di seantero Indonesia dan bahkan diranah internasional sebagai “Model Baru, strategi baru dan konsep terbaru” merupakan buah dari inovasi yang dapat menjadi andalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di era otonomi daerah.

Government Mobile lahir dan teretus tidak begitu saja tetapi diyakini program ini merupakan buah dari proses pemikiran yang secara terus menerus dalam benak Bupati Gorontalo. Hal ini sekaligus mengindikasikan bahwa orientasi kepemimpinan adalah bagaimana pemerintahan daerah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.

Konsep *Government Mobile* atau lebih dikenal dengan GM ini untuk pertama kalinya dicanangkan oleh Bupati Kabupaten Gorontalo Drs.H.David Bobihoe Akib,MM.,M.Sc pada tahun 2005. Konsep Pemerintahan saat itu, masyarakat yang mendatangi instansi atau kantor pemerintahan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah, dengan *Government Mobile* (GM) ini, semua instansi pemerintah daerah termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang justru mendatangi

kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari e-KTP, Izin Usaha sampai dengan memberikan bimbingan dan konsultasi berbagai persoalan yang mencuat di tengah masyarakat.

Adanya pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dirubah dengan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah juga semakin menegaskan arti pentingnya kualitas pelayanan publik. Undang-Undang ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah harus dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab pada daerah. Melalui kewenangan yang diberikan tersebut, pemerintah daerah akan lebih leluasa untuk menentukan kebijakan yang akan diambil, memberikan pelayanan dan memandirikan daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada masing-masing daerah. Akan tetapi di satu sisi, pemberian keleluasaan kewenangan kepada daerah juga harus diimbangi dengan koordinasi dan perangkat aturan yang sinergis sehingga lebih mengharmoniskan dan menyelaraskan pembangunan, baik pembangunan nasional, pembangunan daerah maupun pembangunan antar daerah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo adalah pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional serta pembuatan Kartu Keluarga. E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Ini berarti

pelayanan e-KTP merupakan salah satu pelayanan publik berbasis teknologi khususnya teknologi informasi. Dengan e-KTP, penduduk nantinya hanya memiliki satu KTP di Indonesia. NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UUNo. 23 Tahun 2006). Kegiatan perekaman data kependudukan ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Bahkan faktanya di lapangan kadangkala terjadi kesalahan baik dalam pencantuman nama, tempat tanggal lahir serta perilaku pegawai yang lamban dalam menangani atau melayani masyarakat. Selain itu masih ada kelaziman, jika orangnya dikenal maka proses pembuatan KTP dan Kartu Keluarganya itu semakin cepat.

2. Rumusan Masalah

Bertolak dari paparan di atas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Efektifkah pelaksanaan *Government Mobile* dibidang administrasi kependudukan khususnya e-KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo ?

2. Bagaimanakah model pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran yang efektif kepada Masyarakat di Kabupaten Gorontalo?

3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan *Government Mobile* dibidang administrasi kependudukan khususnya e-KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo ;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis model pelayanan yang efektif kepada Masyarakat dibidang administrasi kependudukan khususnya e-KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

4. Urgensi (Keutamaan) Penelitian

Berbicara masalah pelayanan tentunya sangat kompleks karenanya menuntut lembaga ataupun instansi yang berkompeten dibidang itu untuk segera mengadakan evaluasi sehingga permasalahan tentang administrasi segera teratasi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelusuran melalui berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik serta berbagai literature yang ada, ditemukan bahwa telah ada beberapa penelitian tentang pelayanan publik yang dilakukan, akan tetapi kajian dan studi kasusnya berbeda-beda tergantung dari sudut pandang serta metode dan pendekatan yang digunakan peneliti.

SUDIPUSASTARA

Penelitian ini ingin melihat dari berbagai aspek antara lain: aspek pengaturan hukumnya, aspek implementasi serta model yang akan diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dari penelitian ini diharapkan dapat membuat suatu pelayanan kepada masyarakat oleh dinas terkait bisa dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Gorontalo khususnya dan Gorontalo pada umumnya.

BAB II

STUDI PUSTAKA

1. Konsep Efektivitas.

Istilah “ efektivitas ” berasal dari bahasa Inggris *effective* yang artinya tepat atau pas sesuai dengan yang di inginkan tanpa menimbulkan sesuatu yang tidak di inginkan. Untuk mengetahui pengertian yang lebih jelas mengenai efektivitas, peneliti akan mengemukakan beberapa definisi efektifitas menurut Jems Kett (<http://www.JemsKett.com>) :

- a. *Effectiveness refers to the conclusion of a goal achievement evaluation. " Success " is its rough equivalent.*
- b. *Effectiveness is degree to which an activity or initiate is successful in achieving a specified goal.*
- c. *Effectiveness is dfegree to which activities of a unit achieve the unit's mission or goal.*

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang di maksud dengan efektivitas adalah tingkat penilaian pada suatu lembaga atau kesatuan atau dalam istilah yang lebih luas yaitu masyarakat terhadap pencapaian tujuan atau cita-citanya. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa istilah efektivitas di gunakan untuk mengukur keberhasilan atau pencapaian target dari suatu penyelesaian masalah tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

Bagi ahli ekonomi atau keuangan, efektivitas adalah keuntungan atau laba investasi. Bagi seorang manager produksi, efektivitas dapat diartikan sebagai kuantitas atau kualitas keluaran barang atau jasa. Bagi ilmuwan bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten, penemuan atau produk baru sebagai suatu sifat dari kegiatan yang sesuai dengan harapan dan tidak menimbulkan permasalahan baru. Dengan kata lain, efektifitas dapat di ketahui melalui variabel harapan /tujuan, proses dan output atau hasil.

Hukum dapat efektif jika secara nyata (inkrenkreto) terwujud dalam kenyataan. Sehubungan dengan itu, efektifnya suatu (aturan) hukum, menurut Soerjono Soekanto (1982:27) dapat di tinjau dari 3 sudut pandang yakni :

- a. Sudut pandang normatif, yakni memandang hukum sebagai seperangkat patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas.
- b. Sudut pandang sosiologis, yakni yang memandang hukum sebagai gejala sosial, gejala kemasyarakatan.
- c. Sudut pandang filosofis, yakni sesuai cita – cita hukum sebagai positif yang tinggi.

Setiap penelitian haruslah selalu di sertai dengan pemikiran-pemikiran teoritis, hal ini disebabkan karena adanya hubungan timbal balik antara teori dengan kegiatan-kegiatan mengumpul data, pengolahan data dan analisa data. Secara umum teori diartikan sebagai suatu cara untuk mengklasifikasikan fakta sehingga kesatuan fakta itu dapat di penuhi sekaligus. untuk lebih jelasnya sebuah teori harus memenuhi syarat-syarat sebagi

berikut :

1. Logis dan Konsisten, artinya dapat diterima oleh akal yang sehat dan tidak adanya hal-hal yang saling bertentangan dalam kerangka penelitian itu.
2. Teori terdiri dari pernyataan-pernyataan yang mempunyai hubungan yang serasi mengenai gejala tertentu.
3. Pernyataan di dalam sebuah teori mencakup semua unsur-unsur dari gejala yang termasuk ruang lingkungannya.
4. Tidak boleh terjadi pengulangan atau duplikasi dalam pernyataan-pernyataan.
5. Harus dapat di uji kebenarannya secara empiris.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) bahwa :“ Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya”.

2. Ukuran Efektivitas.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas,

maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni :

a. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input.

Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Gibson (1995 : 29) ada 2 pendekatan dalam mengidentifikasi keefektifan, yaitu pendekatan menurut tujuan dan pendekatan menurut teori sistem. Pendekatan menurut tujuan adalah untuk merumuskan dan mengukur keefektifan melalui pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan usaha kerjasama. Sedangkan pendekatan teori sistem menekankan pada pentingnya adaptasi terhadap tuntutan eksteren sebagai kriteria penilaian. Berkaitan dengan hal tersebut, teori sederhana yang digunakan dalam mengukur efektivitas adalah pengukuran berdasarkan besarnya

keuntungan yang diperoleh. Artinya bila keuntungan lebih besar maka organisasi makin efektif. Dengan perkataan lain efektivitas organisasi ditentukan oleh efisiennya (Indrawijaya, 1986 : 226).

Bagi Etzioni (dalam Indrawijaya : 1986 : 227) pendekatan pengukuran efektivitas organisasi (system model) mencakup 4 kriteria :

- a. Kriteria adaptasi : dipersoalkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya ;
- b. Kriteria integrasi : pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk menjadikan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan beberapa macam organisasi lainnya ;
- c. Kriteria motivasi anggota, dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterkaitan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi ;
- d. Kriteria produksi yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah organisasi dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Selain pandangan ini ada juga yang mengukur efektivitas suatu organisasi dari segi keuntungan yang banyak, bagi Steers, (1985 : 70) ukuran lainnya adalah jumlah barang atau kualitas pelayanan yang dihasilkan.

3. Konsep Pelayanan.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007:128).

Harbani Pasolong (2007:4), berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Davidow (dalam Waluyo, 2007 : 127) pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer*).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah,

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa 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 ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:6).

Gasparz dalam Sampara Lukman (2000 : 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Bagi Lovelock (dalam Waluyo, 2007 : 127) pelayanan yang baik membutuhkan infrastruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting ialah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Berkaitan dengan hal ini, kualitas pelayanan menjadi faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa. Bagi Zeithalm (dalam Waluyo, 2007 : 137)), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara harapan pengguna jasa dan penerima layanan itu sendiri.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut :

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokratis ;
- b. Distribusi pelayanan ;
- c. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat ;
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar ;
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu ;
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010 : 42-43) :

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas ;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gasperz (1997 : 2), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi) antara lain sebagai berikut :

- a. Kepastian waktu pelayanan ;

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan ;

- b. Akurasi pelayanan ;

Akurasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan ;

c. Kesopanan dan keramahan ;

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

d. Tanggung jawab ;

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

e. Kelengkapan ;

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

f. Kemudahan mendapatkan pelayanan ;

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

g. Pelayanan pribadi ;

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.

h. Variasi model pelayanan ;

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

y. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

5. Prinsip-prinsip Pelayanan

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “sepuluh dimensi kualitas. Menurut Zethami (Widodo 2001:274) untuk menilai berkualitas tidaknya pelayanan publik, tergantung kepada tolok ukur yang dapat diamati dari dimensi berikut ini.

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Resliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat ;
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan ;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya , pengetahuan, keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan ;

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi ;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat ;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko ;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan ;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat ;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan keadilan yang merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif.

Menurut Atep A. Barata 2004 : 37 ada dua jenis kualitas pelayanan yakni :

- a. kualitas layanan internal yang berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain : (1) pola manajemen umum organisasi ; (2) penyediaan fasilitas pendukung ; (3) pengembangan sumber daya manusia ; (4) iklim kerja dan keselarasan dan (5) pola insentif.

b. kualitas layanan eksternal, yang ditentukan antara lain oleh faktor yang berkaitan dengan penyediaan jasa :

⇒ pola layanan dan tata cara penyediaan atau pembentukan jasa tertentu ;

⇒ pola layanan distribusi, penjualan

⇒ pola layanan penyampaian jasa.

Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah mengindikasikan tingkat kinerja pemerintah itu sendiri. Semakin baik tingkat pelayanan sudah tentu adalah wujud dari kinerja yang baik pula, yang pada gilirannya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi jika terjadi sebaliknya, dimana pelayanan justru merugikan masyarakat maka masyarakat dapat mengoreksi dalam bentuk tanggung gugat melalui mekanisme peradilan administrasi.

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik, suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan berkaitan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Kesenjangan ini mengandung arti disatu pihak tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin tinggi tetapi di satu pihak aparatur pemerintahan yang melakukan pelayanan terbatas. Keterbatasan aparatur/petugas dalam melayani masyarakat disebabkan (Widodo 2001: 278) oleh :

a. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik ;

b. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks. Keterbatasan aparatur pemerintahan disebabkan ketidak mampuan

administratif.

6. Road Map Penelitian

Penataan tertib administrasi kependudukan selain sangat urgen bagi masyarakat juga bagi pemerintah daerah terutama dalam memberikan pelayanan pada bidang-bidang hukum keperdataan (seperti penyelesaian kasus warisan) dan hukum publik (seperti perizinan) olehnya itu untuk mendapatkan data yang akurat dan akuntabel secara tepat, cepat dan terukur pemerintah daerah khususnya Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Gorontalo melakukan program pelayanan melalui *government mobile*. Sebagai suatu program yang oleh masyarakat cenderung dipandang baik, hemat peneliti tetap perlu pula dievaluasi tingkat keefektifannya. Untuk maksud tersebut peneliti menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan dan analisis kualitatif. Sementara sumber data primernya adalah masyarakat Kabupaten Gorontalo dan aparatur yang melayani masyarakat. Disamping itu peneliti memanfaatkan data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder. Data yang terkumpul akan dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian, yang hasilnya akan diseminarkan guna penyempurnaan dalam penyusunan laporan. Hasil penelitian ini pula menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam pelaksanaan kegiatan *government mobile*, sebagai bahan tulisan yang akan disebarakan melalui jurnal serta inspirasi bagi para mahasiswa strata dua program studi ilmu hukum untuk mengkaji masalah terkait lainnya sebagai fokus kajian dalam tesis mereka.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum yang akan mengkaji dan menganalisis isu-isu hukum yang berkenaan dengan penelitian tentang Efektivitas Pelaksanaan *Government Mobile* di Bidang administrasi kependudukan khususnya perekaman e-KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran di Kabupaten Gorontalo. Masalah tersebut berkaitan dengan aspek pengaturan dan pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo serta persepsi masyarakat Gorontalo tentang pelayanan kepada masyarakat agar dapat optimal mendukung pembangunan hukum administrasi di Kabupaten Gorontalo.

2. Pendekatan

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan normatif, sosiologis dan filosofis. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah : pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Penggunaan pendekatan ini dalam penelitian yuridis normatif merupakan bagian yang terkait dengan regulasi administrasi kependudukan dan kewenangan dinas catatan sipil dan kependudukan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat adalah suatu keharusan yang sangat diutamakan dalam penelitian normatif. Regulasi dimaksud menjadi acuan dalam pelaksanaan *government mobile* oleh aparat yang berwenang sehingga nantinya terungkap sejauhmana

program ini terlaksana. Dalam menganalisis data yang diperoleh peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dikategorikan ke dalam :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari 50 orang responden melalui wawancara (interview) maupun dari hasil isian kuesioner yang diedarkan kepada responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu, berupa dokumen-dokumen termasuk juga literatur bacaan lainnya seperti majalah maupun ketentuan perundang-undangan yang sangat berkaitan dengan pembahasan penelitian ini. Kategori kedua jenis data tersebut, sumbernya adalah :
 - (i) Data Primer bersumber dari pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan *government mobile*, yakni : aparat pelaksana pelayanan dan ilmuwan, kalangan profesional, serta tokoh-tokoh masyarakat yang mengetahui masalah yang akan diteliti.
 - (ii) Data Sekunder bersumber dari studi kepustakaan, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, rancangan undang-undang ataupun berupa dokumen yang telah ada dan terkait dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, ditempuh beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan membaca buku-buku, majalah-majalah, artikel, ataupun melalui internet dan sejenisnya yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan menggunakan metode :
 - a. Kuisioner, yakni menggunakan daftar pertanyaan yang sengaja diedarkan kepada para responden sehingga dapat mengumpulkan berbagai data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
 - b. Wawancara, yakni berdialog dengan responden yang dianggap representatif dan memahami masalah yang dibahas.

5. Analisa Data

Dalam menganalisis data, digunakan dua macam pendekatan yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

a. Analisis Kualitatif ;

Adapun analisis ini dimaksudkan untuk menganalisis data yang sukar dikuantifikasikan seperti bahan pustaka, dokumen-dokumen, hasil wawancara, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang dikaji.

b. Analisis Kuantitatif ;

Analisis ini akan digunakan sebagai pendukung data analisis kualitatif dalam menyajikan data bahasa simbol baik berupa tabel maupun berupa bentuk lain dengan rumus frekuensi :

Persentase : Frekuensi dibagi jumlah responden dikali 100%.

Dimana : P : Persentase ; N : Jumlah responden

F : Frekuensi ; 100 % : Bilangan Pengali

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Kabupaten Gorontalo adalah salah satu daerah di Provinsi Gorontalo. Ibu kota kabupaten ini terletak di Limboto. Sejak ditetapkan sebagai Kabupaten pada tahun 1959 hingga sekarang, Kabupaten Gorontalo sudah mengalami tiga kali pemekaran. Pemekaran pertama pada tahun 1999 yang melahirkan Kabupaten Boalemo¹, pemekaran ke dua pada tahun 2003 yang melahirkan Kabupaten Bone Bolango² dan terakhir pada tahun 2007 yang melahirkan Kabupaten Gorontalo Utara.³

Kabupaten Gorontalo memiliki luas wilayah 1.750,83 km²⁴ dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Gorontalo yakni sebanyak 355.988 jiwa atau 34,22% dari total penduduk.

1. Sejarah Singkat Tentang Pemerintah Kabupaten Gorontalo

Hari lahir Kabupaten Gorontalo ditetapkan pada tanggal 26 November 1673. Penetapan ini didasarkan pada penandatanganan perjanjian ikatan keluarga lima kerajaan yang disebut *U Duluwo Limo Lo Pohala'a*. Kelima kerajaan tersebut yakni Kerajaan Gorontalo, Limboto, Suwawa, Boalemo dan Atinggola. Kelima kerajaan tersebut selanjutnya menjadi wilayah pemerintahan Kabupaten Gorontalo yang

¹ Profil Kabupaten Boalemo
² Profil Kabupaten Bone Bolango
³ Profil Kabupaten Gorontalo Utara
⁴ Kode dan Data Wilayah Kabupaten Gorontalo

merupakan kesatuan masyarakat hukum *Limo Lo Pohala'a* dengan empat unsur yakni wilayah, rakyat, pemerintah dan kedaulatan.⁵

Kabupaten Gorontalo dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi dengan ibu kota di Isimu. Pada tahun 1978 ibu kotanya dipindahkan ke Limboto.

2. Kondisi Geografis

Letak Kabupaten Gorontalo terletak pada posisi di antara 00.24" - 10.02 Lintang Utara (LU) dan 121^o.59" - 123^o.32 Bujur Timur (BT) dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. **Utara** : Kabupaten Gorontalo Utara
- b. **Selatan** : Teluk Tomini
- c. **Barat** : Kabupaten Boalemo
- d. **Timur** : Kabupaten Bone Bolango dan Kota Gorontalo

Kabupaten Gorontalo memiliki 19 Kecamatan, yakni :

- 1) Asparaga,
- 2) Batudaa,
- 3) Batudaa Pantai,
- 4) Bilato,
- 5) Biluhu,
- 6) Boliyohuto,

7) Bongomeme,

8) Dungaliyo,

9) Limboto,

10) Limboto Barat,

11) Mootilango,

12) Pulubala,

13) Tabongo,

14) Telaga,

15) Telaga Biru,

16) Talaga Jaya,

17) Tibawa,

18) Tilango, dan

19) Tolangohula.

Sementara jumlah perkampungan / desa sebanyak 209.

3. Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Gorontalo berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2014 sebanyak 407.466 jiwa dengan distribusi penduduk menurut kecamatan bervariasi dari yang terendah sebesar 2,14 persen di Kecamatan Biluhu hingga yang tertinggi sebesar 12,52 persen di Kecamatan Limboto.⁶ Agama mayoritas yang dianut penduduk Kabupaten Gorontalo adalah Islam (99,42%).

⁶ Jumlah distribusi penduduk kabupaten gorontalo hasil survey BPS 2014

a. Proporsi penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diolah dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gorontalo tahun 2014, jumlah penduduk kabupaten Gorontalo berdasarkan kecamatan dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Jumlah penduduk menurut Kecamatan dan jenis Kelamin

No	Kecamatan		Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	Kode	Nama	N	%	N	%	N	%
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9
1	750101	LIMBOTO	25.314	12.35%	25.694	12,69%	51.008	12,52%
2	750102	TELAGA	11.494	5.61%	11.661	5,76%	23.155	5,68%
3	750103	BATUDAA	7.467	3.64%	7.451	3,68%	14.918	3,66%
4	750104	TIBAWA	21.774	10.62%	21.711	10,72%	43.485	10,67%
5	750105	BATUDAA PANTAI	6.544	3.19%	6.289	3,11%	12.833	3,15%
6	750109	BOLIYOHUTO	8.893	4.34%	8.653	4,27%	17.546	4,31%
7	750110	TELAGA BIRU	15.004	7.32%	15.002	7,41%	30.006	7,36%
8	750111	BONGOMEME	10.262	5.01%	10.073	4,97%	20.335	4,99%
9	750113	TOLANGOHULA	12.497	6.10%	11.995	5,92%	24.492	6,01%
10	750114	MOOTILANGO	10.105	4.93%	9.730	4,81%	19.835	4,87%
11	750116	PULUBALA	13.241	6.46%	12.974	6,41%	26.215	6,43%
12	750117	LIMBOTO BARAT	13.006	6.35%	13.147	6,49%	26.153	6,42%
13	750118	TILANGO	7.525	3.67%	7.415	3,66%	14.940	3,67%
14	750119	TABONGO	9.720	4.74%	9.480	4,68%	19.200	4,71%
15	750120	BILUHU	4.571	2.23%	4.155	2,05%	8.726	2,14%
16	750121	ASPARAGA	7.220	3.52%	6.841	3,38%	14.061	3,45%
17	750122	TALAGA JAYA	6.003	2.93%	6.080	3,00%	12.083	2,97%
18	750123	BILATO	5.083	2.48%	4.994	2,47%	10.077	2,47%
19	750124	DUNGALIYO	9.256	4.52%	9.142	4,51%	18.398	4,52%
Jumlah			204.979	100,00%	202.487	100,00%	407.466	100,00%

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Berdasarkan data penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin tersebut di atas, bahwa persebaran penduduk Kabupaten Gorontalo tidak merata. Jumlah penduduk terbesar adalah di Limboto, Ibu Kota kabupaten yang mencapai 51.008 atau 12,52 % dari keseluruhan jumlah penduduk. Sedangkan jumlah penduduk yang terkecil terdapat di Kecamatan Biluhu yang hanya berjumlah 8.726 jiwa atau hanya 2.14 %. Adapun menurut jenis kelamin, penduduk yang berjenis kelamin laki-laki mencapai 204.979, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan hanya berjumlah 202.487. Dari prosentase tersebut dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin penduduk hampir seimbang, hanya berbeda 0.53%.

b. Jumlah Penduduk Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang sudah kami olah berdasarkan Jumlah penduduk Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, adalah :

Tabel 2
Jumlah Penduduk Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%
1	0-4	12.061	5,88%	11.420	5,64%	23.481	5,76%
2	5-9	19.143	9,34%	18.480	9,13%	37.623	9,23%
3	10-14	21.706	10,59%	20.669	10,21%	42.375	10,40%
4	15-19	21.418	10,45%	20.493	10,12%	41.911	10,29%
5	20-24	19.814	9,67%	19.461	9,61%	39.275	9,64%
6	25-29	15.829	7,72%	15.381	7,60%	31.210	7,66%
7	30-34	17.487	8,53%	16.884	8,34%	34.371	8,44%
8	35-39	16.527	8,06%	16.274	8,04%	32.801	8,05%
9	40-44	15.545	7,58%	15.388	7,60%	30.933	7,59%
10	45-49	12.969	6,33%	12.792	6,32%	25.761	6,32%
11	50-54	10.152	4,95%	10.246	5,06%	20.398	5,01%
12	55-59	7.740	3,78%	7.980	3,94%	15.720	3,86%
13	60-64	5.975	2,91%	6.193	3,06%	12.168	2,99%
14	65-69	3.723	1,82%	4.411	2,18%	8.134	2,00%
15	70-74	2.565	1,25%	3.027	1,49%	5.592	1,37%
16	>=75	2.325	1,13%	3.388	1,67%	5.713	1,40%
	Jumlah	204.979	100,00%	202.487	100,00%	407.466	100,00%

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Dari data penduduk menurut usia tersebut di atas, maka dapat di bedakan dalam tiga kelompok, yaitu; 00-14 Tahun (Usia Muda/Non Produktif) berjumlah 103.479 jiwa atau 225.39 %, 15-64 Tahun (Usia Produktif) berjumlah 284.548 jiwa atau 69.85, dan >= 65 Tahun (Usia Tua/Non Produktif) berjumlah 19.439 jiwa atau 4.77%.

c. Penduduk Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada, Penduduk Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Gorontalo adalah :

Tabel 3
Penduduk Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin

PENDIDIKAN TERAKHIR		JENIS KELAMIN				JUMLAH PERSENTASE	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN			
NO.	PENDIDIKAN	n(JIWA)	%	n(JIWA)	%	n(JIWA)	%
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8
1	TIDAK/BLM SEKOLAH	36.914	9,06	34.600	8,49	71.514	17,55
2	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	55.803	13,70	50.691	12,44	106.494	26,14
3	TAMAT SD/SEDERAJAT	66.670	16,36	66.373	16,29	133.043	32,65
4	SLTP/SEDERAJAT	17.411	4,27	18.619	4,57	36.030	8,84
5	SLTA/SEDERAJAT	23.383	5,74	24.567	6,03	47.950	11,77
6	DIPLOMA I/II	529	0,13	1.438	0,35	1.967	0,48
7	AKADEMI/DIPLOMA III/SARJANA MUDA	677	0,17	1.313	0,32	1.990	0,49
8	DIPLOMA IV/STRATA I	3.205	0,79	4.649	1,14	7.854	1,93
9	STRATA-II	355	0,09	225	0,06	580	0,14
10	STRATA-III	32	0,01	12	0,00	44	0,01
+	Jumlah	204.979	50,31	202.487	49,69	407.466	100,00

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat Kabupaten Gorontalo masih relatif rendah. Sebab, penduduk yang tamat dan tidak tamat SD/ sederajat berjumlah 133.043 atau 32.65%. Angka ini menunjukkan bahwa penduduk yang tamat dan tidak tamat SD masih sangat tinggi. Yang berpendidikan SLTP dan SLTA hanya berjumlah 84.253 atau 20.61 %. Sedangkan yang berpendidikan Diploma sampai dengan Strata II hanya berjumlah 12.435 atau 3,05%.

d. Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang sudah kami olah berdasarkan Jumlah penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin, adalah :

Tabel 4
Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin

AGAMA & KEPERCAYAAN		JENIS KELAMIN				PERSENTASE	
NO.	AGAMA	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		PERSENTASE	
		n(JIWA)	%	n(JIWA)	%	n(JIWA)	%
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8
1	ISLAM	203.791	50,02	201.430	49,44	405.221	99,45
2	KRISTEN	1.030	0,25	911	0,22	1.941	0,48
3	KATHOLIK	76	0,02	69	0,02	145	0,04
4	HINDU	47	0,01	55	0,01	102	0,03
5	BUDHA	35	0,01	19	0,00	54	0,01
6	KHONGHUCU	0	0,00	3	0,00	3	0,00
7	Kepercayaan Terhadap Tuhan YME	0	0,00	-	0,00	-	0,00
+	TOTAL	204.979	50,31	202.487	49,70	407.466	100,00

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Berdasarkan data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Kabupaten Gorontalo Utara beragama Islam yaitu 405.221 atau 99,45 %. Sedangkan yang beragama Kristen berjumlah 1.941 atau 0.48%, Katholik berjumlah 145 atau 0,04%, Hindu 102 atau 0,03%, Budha hanya berjumlah 54 jiwa atau 0,01%.

e. Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang sudah diolah Jumlah penduduk menurut jenis pekerjaan dan jenis kelamin, adalah :

Tabel 5
Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin

JENIS PEKERJAAN		JENIS KELAMIN PENDUDUK				JUMLAH PERSENTASE	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN			
NO.	PEKERJAAN	n(JIWA)	%	n(JIWA)	%	n(JIWA)	%
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8
1	BELUM/TIDAK BEKERJA	54.959	13,49	50.228	12,33	105.187	25,81
2	MENGURUS RUMAH TANGGA	257	0,06	92.743	22,76	93.000	22,82
3	PELAJAR/MAHASISWA	42.185	10,35	42.245	10,37	84.430	20,72
4	PENSIUNAN	795	0,20	919	0,23	1.714	0,42
5	PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)	3.604	0,88	5.278	1,30	8.882	2,18
6	TENTARA NASIONAL INDONESIA (TNI)	529	0,13	1	0,00	530	0,13
7	KEPOLISIAN RI (POLRI)	1.285	0,32	60	0,01	1.345	0,33
8	PERDAGANGAN	1.089	0,27	354	0,09	1.443	0,35
9	PETANI/PEKEBUN	56.124	13,77	1.071	0,26	57.195	14,04
10	PETERNAK	44	0,01	8	0,00	52	0,01
11	NELAYAN/PERIKANAN	4.969	1,22	13	0,00	4.982	1,22
12	INDUSTRI	121	0,03	226	0,06	347	0,09
13	KONSTRUKSI	68	0,02	6	0,00	74	0,02
14	TRANSPORTASI	5.010	1,23	14	0,00	5.024	1,23
15	KARYAWAN SWASTA	4.519	1,11	1.408	0,35	5.927	1,45
16	KARYAWAN BUMN	141	0,03	57	0,01	198	0,05
17	KARYAWAN BUMD	44	0,01	24	0,01	68	0,02
18	KARYAWAN HONORER	1.064	0,26	1.762	0,43	2.826	0,69
19	BURUH HARIAN LEPAS	3.019	0,74	33	0,01	3.052	0,75
20	BURUH TANI/PERKEBUNAN	2.084	0,51	48	0,01	2.132	0,52
21	BURUH NELAYAN/PERIKANAN	73	0,02	1	0,00	74	0,02
22	BURUH PETERNAKAN	12	0,00	-	0,00	12	0,00
23	PEMBANTU RUMAH	5	0,00	103	0,03	108	0,03

	TANGGA						
24	TUKANG CUKUR	10	0,00	-	0,00	10	0,00
25	TUKANG LISTRIK	16	0,00	-	0,00	16	0,00
26	TUKANG BATU	838	0,21	2	0,00	840	0,21
27	TUKANG KAYU	1.211	0,30	1	0,00	1.212	0,30
28	TUKANG SOL SEPATU	9	0,00	-	0,00	9	0,00
29	TUKANG LAS/PANDAI BESI	46	0,01	-	0,00	46	0,01
30	TUKANG JAHIT	370	0,09	230	0,06	600	0,15
31	TUKANG GIGI	3	0,00	-	0,00	3	0,00
32	PENATA RIAS	27	0,01	6	0,00	33	0,01
34	PENATA RAMBUT	18	0,00	10	0,00	28	0,01
35	MEKANIK	357	0,09	1	0,00	358	0,09
36	SENIMAN	7	0,00	-	0,00	7	0,00
37	TABIB	2	0,00	4	0,00	6	0,00
38	PARAJI	4	0,00	11	0,00	15	0,00
39	PERANCANG BUSANA	-	0,00	4	0,00	4	0,00
41	IMAM MASJID	76	0,02	-	0,00	76	0,02
42	PENDETA	8	0,00	7	0,00	15	0,00
44	WARTAWAN	27	0,01	5	0,00	32	0,01
45	USTADZ/MUBALIGH	12	0,00	1	0,00	13	0,00
46	JURU MASAK	-	0,00	2	0,00	2	0,00
49	ANGGOTA DPD RI	-	0,00	1	0,00	1	0,00
50	ANGGOTA BPK	1	0,00	-	0,00	1	0,00
58	BUPATI	1	0,00	-	0,00	1	0,00
59	WAKIL BUPATI	1	0,00	-	0,00	1	0,00
62	ANGGOTA DPRD PROP.	10	0,00	3	0,00	13	0,00
63	ANGGOTA DPRD KAB./KOTA	38	0,01	8	0,00	46	0,01
64	DOSEN	90	0,02	63	0,02	153	0,04
65	GURU	247	0,06	923	0,23	1.170	0,29
67	PENGACARA	3	0,00	3	0,00	6	0,00
68	NOTARIS	1	0,00	3	0,00	4	0,00
69	ARSITEK	1	0,00	1	0,00	2	0,00
71	KONSULTAN	21	0,01	11	0,00	32	0,01
72	DOKTER	9	0,00	29	0,01	38	0,01
73	BIDAN	-	0,00	77	0,02	77	0,02
74	PERAWAT	17	0,00	55	0,01	72	0,02
75	APOTEKER	1	0,00	3	0,00	4	0,00

78	PENYIAR RADIO	2	0,00	2	0,00	4	0,00
79	PELAUT	39	0,01	-	0,00	39	0,01
80	PENELITI	2	0,00	-	0,00	2	0,00
81	SOPIR	2.645	0,65	1	0,00	2.646	0,65
83	PARANORMAL	1	0,00	-	0,00	1	0,00
84	PEDAGANG	5.837	1,43	1.699	0,42	7.536	1,85
85	PERANGKAT DESA	267	0,07	287	0,07	554	0,14
86	KEPALA DESA	89	0,02	8	0,00	97	0,02
87	BIARAWAN/BIARAWATI	-	0,00	1	0,00	1	0,00
88	WIRASWASTA	10.600	2,60	2.419	0,59	13.019	3,20
89	PEKERJAAN LAINNYA	15	0,00	4	0,00	19	0,00
	TOTAL	204.979	50,31	202.487	49,69	407.466	100,00

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Dari tabel di atas, dapat di asumsikan bahwa penduduk yang belum/tidak bekerja dan tidak memiliki penghasilan (mengurus rumah tangga dan pelajar/mahasiswa) berjumlah 282.617 atau 69.35 %, sedangkan yang memiliki pekerjaan atau penghasilan hanya berjumlah 124.849 atau 30.65%. Angka ini menunjukkan bahwa angka ketergantungan masyarakat di Kabupaten Gorontalo cukup signifikan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Efektivitas Pelaksanaan Government Mobile.

Untuk mengukur tingkat efektivitas pelaksanaan *Government mobile* dalam bidang administrasi kependudukan khususnya e-ktip dan kartu keluarga di kabupaten Gorontalo peneliti bertitik tolak dari pandangan para ahli sebagaimana telah diuraikan pada bab II di atas. Lazimnya pengukuran efektivitas program atau organisasi dapat dilihat dari indikator berikut ini : perencanaan / program, proses pelaksanaan, hasil

capaian atau produktivitas kerja dan kepuasan masyarakat. Keseluruhan indikator tersebut akan dideskripsikan sebagai berikut :

a. Perencanaan / Program ;

Sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), Bupati Kabupaten Gorontalo melalui Surat Keputusan Nomor : 9 Tahun 2011 menetapkan penyelenggaraan *Government Mobile* di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Gorontalo. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memaksimalkan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat baik dibidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan

Bertolak dari keputusan tersebut, seluruh institusi pemerintahan kabupaten Gorontalo termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo menyusun berbagai program / kegiatan yang akan dilaksanakan pada kegiatan *government mobile* diseluruh kecamatan dalam wilayah Kabupaten Gorontalo.

Sejak keluarnya Surat Keputusan Bupati Kabupaten Gorontalo tersebut, Pemerintah Kabupaten Gorontalo dalam hal ini seluruh dinas, badan dan kantor termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan kegiatan *government mobile* selama 2 (dua) kali masing-masing pada tahun 2011 dan tahun 2014. Dalam kegiatan ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, seperti halnya Institusi lain melaksanakan kegiatan *government mobile* selama sebulan penuh yang fokus

sasarannya adalah pelayanan e-KTP, kartu keluarga dan akta kelahiran. Selain itu program yang telah ditetapkan memiliki target tertentu, maksudnya berkas permohonan yang masuk setiap hari harus rampung prosesnya, sehingga pada hari selanjutnya menyelesaikan permohonan yang baru. Hal ini diperkuat oleh pernyataan 90 (Sembilan puluh) % responden bahwa petugas yang melayani permohonan e-ktp dan Kartu Keluarga merampungkan penyelesaian permohonan yang masuk pada hari itu.

Sementara itu ada 10 (sepuluh) % responden yang menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan cenderung menunda penyelesaian permohonan yang masuk, pernyataan reseponden ini mengemuka oleh karena mereka memasukan dokumen permohonan menjelang akan berakhirnya waktu pelayanan pada hari itu. Akibatnya petugas yang melayani menunda penyelesaian permohonan itu hingga hari berikutnya.

b. Proses pelaksanaan kegiatan

Menurut Wojowisoto dalam Muhammad Safitrah Arifin bahwa kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud

sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.⁷

Didalam pelaksanaan *Government Mobile* (GM) yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gorontalo, yang melibatkan semua instansi pemerintahan, baik dari Dinas maupun Badan, semua turun kelapangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan segala keperluannya.

Meskipun Surat Keputusan tersebut di atas baru lahir tahun 2011, akan tetapi sesungguhnya David Bobihoe Akib selaku Bupati kabupaten Gorontalo, telah mencanangkan kegiatan *government mobile* sejak tahun 2008, sehingga secara total sampai dengan akhir masa jabatannya, beliau telah menyelenggarakan kegiatan serupa selama 3 (tiga) kali yang masing-masing tahun 2008, 2011 dan 2014. Dalam melakukan kegiatan dimaksud, David Bobihoe Akib memboyong seluruh pimpinan instansi untuk membuka kantor di kecamatan, kelurahan/desa, atau rumah warga. Semua peralatan kerja, peralatan tidur, hingga peralatan mandi dibawa dari Limboto, ibu kota Kabupaten Gorontalo. Masyarakat yang menjadi tuan rumah tidak boleh kerepotan gara-gara David dan jajarannya berkantor di sana. Kegiatan di kecamatan dan desa lazimnya berlangsung selama sebulan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kabid Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

⁷ Muhammad Safitrah Arifin, *Efektifitas Pelayanan Pemerintah di Kecamatan Maritenggae Kabupaten Sidrap*, (Skripsi), Makasar: Unhas, 2012, hal. 37

“Pelaksanaan *Government Mobile (GM)* ini diadakan atau di laksanakan pada tahun 2008 sekitar bulan maret,dan untuk pelaksanaan GM ini sendiri sudah dilaksanakan sebanyak tiga kali selama David memimpin dan pada periode pasangan David-Tonny sudah dilakukan sebanyak dua kali,yaitu pada tahun 2011 dan 2014”.⁸

Di Gorontalo, David mencanangkan desa sebagai laboratorium pemerintahan. Setiap desa dituntut untuk berinovasi. Bupati memberikan kewenangan mutlak kepada desa-desa tersebut untuk mengembangkan kreasi dalam melayani masyarakat. Dalam pelaksanaannya pula, David melakukan kontrak kerja dengan pemerintah desa terkait dengan program dan target-target yang akan dicapai. Kontrak kerjanya menyangkut bidang pengentasan kemiskinan, pendidikan, dan kesehatan.

Pelaksanaan *Government Mobile* ini dilakukan ditiap-tiap kecamatan sekabupaten Gorontalo, yang melibatkan seluruh satuan kerja perangkat daerah termasuk DPRD kabupaten Gorontalo, untuk memberikan pelayanan yang mudah, murah, terjangkau dan tentu saja memuaskan kepada masyarakat. Dengan kegiatan ini, pemerintah kabupaten Gorontalo, melihat lebih dekat kebutuhan masyarakat, dan menindaklanjutinya dengan cepat.

Ditambahkan lagi oleh Kabid Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

“Di dalam pelaksanaan *Government Mobile* ini, pada tahun pencanangan harus tuntas seluruh kecamatan yang didatangi untuk pelayanan,misalnya pada tahun 2011,dalam kurung waktu 2011,semua kecamatan sudah melaksanakan *Government Mobile (GM)* yang dipusatkan di tiap – tiap kecamatan”.⁹

⁸ Harly Ishak, Kabid Pengelolaan data dan dokumen kependudukan, Wawancara, Tanggal 10 Agustus 2015

⁹ Harly Ishak, Kabid Pengelolaan data dan dokumen kependudukan, Wawancara, Tanggal 10 Agustus 2015

Government Mobile yang di gagas oleh David Bobihoe (Bupati Gorontalo) tidak lain, agar pelayanan kepada masyarakat semakin merata. Bupati memboyong semua jajarannya ke lapangan dalam rangka melayani semua keperluan masyarakat. Dinas kependudukan dan catatan Sipil pun mengambil peran dalam hal pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang administrasi kependudukan utamanya pelayanan Kartu Keluarga, e-KTP) serta Akta Kelahiran. Fokus utama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini dilatarbelakangi oleh betapa urgennya kepemilikan kartu keluarga dan e-KTP. Jika kartu keluarga memberi petunjuk bahwa yang bersangkutan telah berkeluarga dan memiliki tanggung jawab terhadap anggota keluarganya maka e-KTP menunjukkan bahwa pemiliknyanya memiliki identitas yang jelas terutama nama, umur, jenis kelamin, golongan darah, alamat dan status perkawinan. Identitas dimaksud besar manfaatnya ketika pemiliknyanya melakukan hubungan hukum keperdataan maupun tindakan / perbuatan dalam bidang hukum publik.

E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran dan dokumen lainnya terkait kependudukan yang penerbitannya menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lazimnya dinamakan surat / akta autentik. Istilah “akta” dalam bahasa Belanda disebut “Acte”/”akta” dan dalam bahasa Inggris disebut “ Act”/ “deed” yang secara umum mempunyai dua pengertian, yaitu:

- 1) Perbuatan (*handeling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*)
- 2) Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

Menurut R subekti dan Tjitrosoedibio, kata “akta” merupakan bentuk jamaan dari kata “actum” yang berasal dari bahasa latin dan berarti perbuatan-perbuatan. Menurut Prof. Mr. A. Pitlo Akta adalah suatu surat yang ditanda tangani, diperbuat untuk dipakai sebagai bukti dan untuk dipergunakan oleh orang untuk siapa surat itu dibuat. Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo bahwa yang disebut akta adalah surat yang diberi tanda tangan yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Akta adalah surat yang dibuat oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu.¹⁰

Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu: kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan / pengesahan anak dan kematian. Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan / kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwanya yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Akta Catatan Sipil berguna sebagai :

1. Bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang ;
2. Akta Otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna di depan hakim ;

¹⁰ Pasal 165 Staatsblad Tahun 1941 Nomor 84

3. Memberikan kepastian hukum sebesar-besarnya tentang kejadian - kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.
4. Dari segi praktisnya akta-akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan sebagai tanda bukti otentik dalam hal pengurusan pasport Kewarganegaraan, e-KTP, Keperluan sekolah, Masuk ABRI dan juga menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Untuk mendapatkan akta kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil warga masyarakat harus mengajukan permohonan. Bersamaan dengan permohonan itu, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut ¹¹ :

- a. Surat kelahiran dari lurah / kepala desa / rumah sakit / puskesmas / praktik bidan setempat ;
- b. Foto copy Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua bayi ;
- c. Foto copy Buku nikah / surat nikah ;
- d. Surat pengantar dari desa dan kecamatan ;

Bagi yang lahir tahun 1986 keatas, syaratnya di tambah dengan ;

- a. Surat permohonan orang tua yang ditujukan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ;
- b. Surat pengantar dari lurah / kepala desa yang dilegalisir camat ;
- c. Surat pengantar dari orang tua yang bersangkutan.

¹¹ Undang – undang 23 tahun 2006 dan PP No.25 tahun 2008

Sementara itu untuk mendapatkan akta kematian, masyarakat di haruskan memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Surat keterangan kematian dari lurah / kepala desa
- b. 3 (tiga) lembar pas photo ukuran 4 x 6 cm
- c. Foto copy Kartu Keluarga.

Akta kelahiran sebagai salah satu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, berkaitan dengan adanya kelahiran. Akta ini dibutuhkan rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, karenanya perlu ada bukti-bukti otentik yang mana sifat bukti itu dapat menjadi acuan dalam membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Agar bukti-bukti otentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian tentang kedudukan / status seorang maka perlu adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang berwenang.

Sesuai ketentuan Pasal 261 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa: "keturunan anak sah dapat dibuktikan dengan akta-akta kelahiran mereka, sekedar telah dibukukan dalam register catatan sipil". Ini artinya bahwa keturunan seseorang terlihat dari surat atau akta lahirnya, sehingga akta membuktikan bahwa seorang anak yang disebutkan disana adalah anak yang disebutkan dalam akta kelahiran yang bersangkutan, paling tidak dari perempuan yang melahirkan anak itu yang anaknya disebutkan disana.

Berdasarkan isi akta kelahiran tersebut, akta kelahiran membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut :

1. Data lahir ;
2. Kewarganegaraan (WNI atau WNA) ;
3. Tempat Kelahiran ;
4. Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran ;
5. Nama lengkap anak ;
6. Jenis kelamin anak ;
7. Nama ayah ;
8. Nama ibu ;
9. Hubungan antara ayah dan ibu ;
10. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta ;
11. Tanda tangan pejabat yang berwenang.

Dokumen terkait kependudukan sebagaimana disebutkan di atas hanya dikeluarkan oleh pejabat / lembaga yang berwenang. Lembaga dimaksud menurut Pasal 3 ayat (2) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 1983 adalah Lembaga Catatan Sipil. Dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 1983 Pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal 1, Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan :

1. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran
2. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan
3. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian.

4. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan atau pengesahan anak
5. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian

Akta adalah surat yang dibuat dan ditanda tangani oleh lembaga yang berwenang dimana pembuatannya bertujuan untuk menjadikannya sebagai alat bukti atas suatu peristiwa. Akta kelahiran adalah akta yang dibuat dan ditanda tangani oleh lembaga berwenang yang dikabupaten Gorontalo dinamakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang berkaitan dengan adanya peristiwa kelahiran.

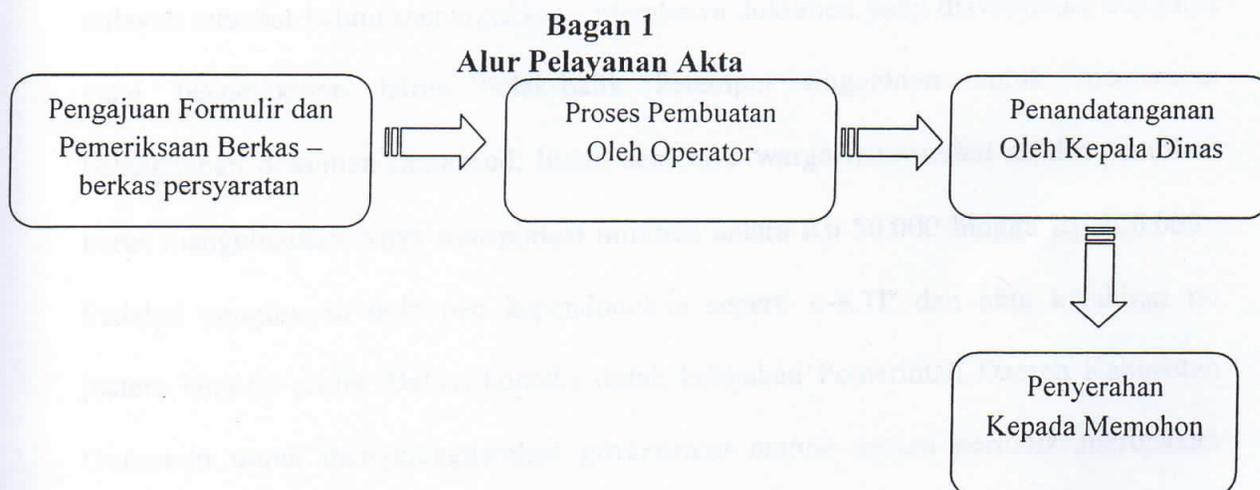
Berlainan halnya dengan akta kelahiran, pengurusan Kartu Keluarga atau yang biasa disebut dengan KK adalah kartu identitas keluarga dimana memuat tentang data susunan hubungan dan jumlah anggota keluarga. kartu keluarga harus dan wajib dimiliki oleh setiap keluarga dan harus dicetak 3 (tiga) rangkap yang masing – masing dipegang oleh kepala keluarga, rukun tetangga, dan kantor kelurahan atau kantor desa. Sedangkan untuk mendapatkan kartu tanda penduduk, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, yaitu ¹² :

- a. Foto copy Kartu Keluarga
- b. Menyerahkan KTP lama
- c. Foto Copy Buku Nikah (bila umur dibawah 17 tahun telah menikah)
- d. Foto copy surat kenal / Akta Kelahiran

¹² Undang – undang 23 tahun 2006 dan PP No.25 tahun 2008

- e. Untuk perubahan biodata penduduk, foto copy surat bukti / keterangan peristiwa penting atau kependudukan yang dialami.
- f. Bagi orang asing tinggal tetap, foto copy dokumen imigrasi (Paspor, KITAS) dan SKTI
- g. Surat pengantar dari desa dan kecamatan.

Untuk mendapatkan akta kelahiran dan atau dokumen kependudukan lainnya, Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan menetapkan alur pelayanan sebagai berikut :



Memperhatikan gambar di atas tampaknya alur yang harus ditempuh oleh pemohon sangat sederhana. Prosedure ini sangat mudah dan sederhana, sehingga jika dokumen yang dipersyaratkan sudah lengkap maka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan prosesnya hanya sekitar 15 (lima belas) menit sesuai rencana semula dan standar operasional prosedur (SOP). Meskipun demikian waktu proses penyelesaiannya dapat lebih lama manakala berkas belum memenuhi persyaratan. Ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen kependudukan ini sama baik ketika prosesnya

langsung di dinas maupun saat pelaksanaan *government mobile*. Proses penyelesaian dokumen baik melalui dinas pada saat hari kerja biasa secara reguler maupun saat pelaksanaan program *government mbile* cenderung tidak berbeda, namun faktanya penyelesaian permohonan melalui dinas secara reguler kadangkala membutuhkan waktu lebih lama hingga 2 (dua) hari, ini disebabkan oleh kondisi geografis atau tempat tinggal pemohon yang jauh dari ibu kota kabupaten Gorontalo (seperti : Batudaa Pantai dan Dulamayo Telaga). Selain itu ketika warga masyarakat (pemohon) yang berdomisili di wilayah tersebut belum menunjukkan / membawa dokumen yang disyaratkan, lazimnya yang bersangkutan harus bolak-balik ketempat tinggalnya untuk menjemput kelengkapan dokumen dimaksud. Itulah sebabnya warga masyarakat selaku pemohon harus mengeluarkan biaya transportasi minimal antara Rp 50.000 hingga Rp 100.000.- Padahal pengurusan dokumen kependudukan seperti e-KTP dan akta kelahiran itu justru bersifat gratis. Dalam konteks itulah kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo untuk menyelenggarakan *government mobile* secara periodik merupakan langkah pro kepentingan rakyat. Betapa tidak, kehadiran pejabat instansi pemerintah cq. Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil langsung di wilayah kecamatan atau desa telah mendekatkan rentang kendali pelayanan e-KTP, kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya. Program yang memosisikan aparatur bersifat proaktif mendatangi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat semacam ini pada hakikatnya mengandung berbagai makna, antara lain:

Pertama : mengurangi beban masyarakat baik biaya maupun efisiensi waktu ;

- Kedua* : menjalin komunikasi, keakraban dan transparansi aparatur dengan warga masyarakat setempat ;
- Ketiga* : sebagai wujud implementasi tugas dan tanggung jawab aparatur dalam dalam melayani kepentingan masyarakat sesuai tuntutan Undang-Undang Pelayanan Publik ;
- Keempat* : menciptakan kepastian hukum atas status seseorang dalam mempertahankan haknya dan memenuhi kewajibannya dalam masyarakat ;
- Kelima* : meminimalisir sengketa keperdataan dan publik yang timbul akibat ketidakjelasan / kekaburan / ketiadaan dokumen kependudukan ;
- Keenam* : turut memudahkan dan membantu aparat penegak hukum dalam menyelesaikan sengketa perdata atau pulik yang timbul akibat ketidakjelasan / ketiadaan atau kekaburan dokumen kependudukan.

Dengan demikian kebijakan pro rakyat seperti ini patut berlanjut dan mendapat dukungan semua pihak tanpa tergantung kepada rotasi dan pergantian pimpinan. Program inipun dipandang perlu untuk dievaluasi untuk melihat aspek-aspek mana yang masih lemah dan memerlukan perbaikan. Sayangnya dari beberapa kali pelaksanaan *government mobile* evaluasinya dilakukan bersamaan dengan keberhasilan pelaksanaan seluruh program dalam 1 (satu) tahun anggaran. Akan tetapi jika dilihat dari segi prosedur pelaksanaannya yang begitu sederhana dapat dipastikan kegiatan *government mobile* telah berlangsung efektif. Hal ini didukung pula oleh kesiapan dan kedisiplinan aparat pelaksana yang begitu konsisten melayani masyarakat.

c. Hasil Capaian / produktivitas ;

Sejalan dengan program dan atau target capaian yang telah ditetapkan sebelum kegiatan dilaksanakan, pelaksanaan kegiatan *government mobile* setiap hari rata-rata melayani sekitar 92 orang pemohon e-KTP / KK dan atau akta kelahiran pada setiap kecamatan. Hal ini berarti bahwa untuk 19 kecamatan dalam wilayah kabupaten Gorontalo yang menjadi lokasi kegiatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyelesaikan sekitar 1748 berkas permohonan e-KTP / KK dan atau akta kelahiran perhari. Dalam memroses permohonan yang masuk, lazimnya dilakukan oleh sejumlah petugas secara bergantian. Ini dimaksudkan agar para petugas itu tidak jenuh dan semangatnya tetap tinggi.

Kegiatan *government mobile* cenderung telah memotivasi warga masyarakat untuk mendapatkan e-KTP, KK dan atau akte kelahiran. Ini terlihat dari persentase masyarakat yang telah punya e-KTP, KK dan akta kelahiran. Dari data penduduk Kabupaten Gorontalo khususnya Kepala Keluarga yang terdiri dari 121.090 kepala keluarga, telah memiliki Kartu keluarga mencapai 56,30%, sedangkan yang belum memiliki kartu keluarga mencapai 43,70%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kepala keluarga yang belum memiliki kartu keluarga tersebut relatif besar. Tetapi angka ini lambat laun mengalami penurunan dengan adanya kegiatan *government mobile* maupun pelayanan melalui dinas pada hari kerja biasa sesuai SOP.

Berbeda halnya dengan tingkat kepemilikan e-KK, dari data sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini tingkat kepemilikan KTP cenderung semakin besar jumlahnya

hingga mencapai rata-rata 76.44 %. Bahkan yang sangat menggembirakan warga yang seharusnya / wajib memiliki e-KTP sejumlah 286.165 orang pada semua kecamatan, ternyata 218.748 diantaranya telah memiliki e-KTP. Besarnya jumlah penduduk yang telah memiliki KTP ini disebabkan oleh urgensinya e-KTP dimaksud sebagai identitas dalam berbagai urusan sehari-hari maupun ketika berurusan dengan instansi pemerintah. Untuk jelasnya perbandingan antara yang wajib memiliki e-KTP dan yang telah memilikinya tampak pada tabel di bawah ini :

Tabel 6
Tingkat Kepemilikan e-KTP

No	Kecamatan		Jumlah Penduduk Memiliki KTP				Jumlah Penduduk Wajib KTP				% Kepemilikan KTP
	Kode	Nama	LK	PR	JML	%	LK	PR	JML	%	
1	33.12.01	LIMBOTO	12.890	14.299	27.189	12.43	17.529	18.145	35.674	12.47	76.22
2	33.12.02	TELAGA	6.023	6.652	12.675	5.79	7.973	8.301	16.274	5.69	77.88 *
3	33.12.03	BATUDAA	4.079	4.350	8.429	3.85	5.163	5.305	10.468	3.66	80.52
4	33.12.04	TIBAWA	10.776	11.526	22.302	10.20	15.133	15.398	30.531	10.67	73.05
5	33.12.05	BATUDAA PANTAI	3.440	3.432	6.872	3.14	4.616	4.434	9.050	3.16	75.93
6	33.12.09	BOLIYOHUTO	4.716	4.894	9.610	4.39	6.291	6.187	12.478	4.36	77.02
7	33.12.10	TELAGA BIRU	7.772	8.360	16.132	7.37	10.29	10.512	20.802	7.27	77.55
8	33.12.11	BONGOMEME	5.727	5.721	11.448	5.23	7.356	7.305	14.661	5.12	78.08
9	33.12.13	TOLANGOHULA	6.262	6.181	12.443	5.69	8.818	8.399	17.217	6.02	72.27
10	33.12.14	MOOTILANGO	5.339	5.319	10.658	4.87	6.979	6.801	13.780	4.82	77.34
11	33.12.16	PULUBALA	6.590	6.787	13.377	6.12	9.439	9.290	18.729	6.54	71.42
12	33.12.17	LIMBOTO BARAT	7.327	7.959	15.286	6.99	9.173	9.508	18.681	6.53	81.83
13	33.12.18	TILANGO	3.724	3.976	7.700	3.52	5.000	5.095	10.095	3.53	76.28
14	33.12.19	TABONGO	5.147	5.353	10.500	4.80	6.791	6.737	13.528	4.73	77.62
15	33.12.20	BILUHU	2.541	2.401	4.942	2.26	3.233	2.948	6.181	2.16	79.95
16	33.12.21	ASPARAGA	3.519	3.438	6.957	3.18	4.965	4.791	9.756	3.41	71.31
17	33.12.22	TALAGA JAYA	3.281	3.558	6.839	3.13	4.105	4.241	8.346	2.92	81.94
18	33.12.23	BILATO	2.593	2.553	5.146	2.35	3.538	3.444	6.982	2.44	73.70
19	33.12.24	DUNGALIYO	5.061	5.182	10.243	4.68	6.484	6.448	12.932	4.52	79.21
Jumlah			106.807	111.941	218.748	100.	142.876	143.289	286.165	100.	76.44

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Berbeda halnya dengan kepemilikan e-KTP dan KK, kepemilikan akta kelahiran oleh masyarakat di kabupaten Gorontalo belum menggembirakan sebab dari 19 kecamatan hanya di 3 kecamatan saja yang masyarakatnya telah memunyai akta kelahiran rata-rata di atas 30 %. Sementara sebagian besar masyarakat di 16 kecamatan menunjukkan kepemilikan akta kelahiran justeru di bawah 29 %. Untuk jelasnya dapat dicermati pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Presentasi kepemilikan Akta Kelahiran

No	Kecamatan		Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kelahiran		Jumlah Penduduk		Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran
	Kode	Nama	N	%	N	%	
1	33.12.01	LIMBOTO	15.698	13,71	51.008	12,52	30,78
2	33.12.02	TELAGA	6.586	5,75	23.155	5,68	28,44
3	33.12.03	BATUDAA	4.137	3,61	14.918	3,66	27,73
4	33.12.04	TIBAWA	11.286	9,85	43.485	10,67	25,95
5	33.12.05	BATUDAA PANTAI	3.765	3,29	12.833	3,15	29,34
6	33.12.09	BOLIYOHUTO	5.006	4,37	17.546	4,31	28,53
7	33.12.10	TELAGA BIRU	8.568	7,48	30.006	7,36	28,55
8	33.12.11	BONGOMEME	5.294	4,62	20.335	4,99	26,03
9	33.12.13	TOLANGOHULA	7.010	6,12	24.492	6,01	28,62
10	33.12.14	MOOTILANGO	5.361	4,68	19.835	4,87	27,03
11	33.12.16	PULUBALA	7.154	6,25	26.215	6,43	27,29
12	33.12.17	LIMBOTO BARAT	7.283	6,36	26.153	6,42	27,85
13	33.12.18	TILANGO	4.646	4,06	14.940	3,67	31,10
14	33.12.19	TABONGO	5.135	4,48	19.200	4,71	26,74
15	33.12.20	BILUHU	2.642	2,31	8.726	2,14	30,28
16	33.12.21	ASPARAGA	3.730	3,26	14.061	3,45	26,53
17	33.12.22	TALAGA JAYA	3.264	2,85	12.083	2,97	27,01
18	33.12.23	BILATO	2.744	2,40	10.077	2,47	27,23
19	33.12.24	DUNGALIYO	5.225	4,56	18.398	4,52	28,40
Jumlah			114.534	100 %	407.466	100 %	28,11%

Sumber : Data Siak Kab. Gorontalo Desember 2014

Data kepemilikan e-KTP, KK dan akte kelahiran sebagaimana tampak pada uraian di atas mencerminkan bahwa kebijakan *government mobile* dari segi produktivitas atau hasil capaian dapatlah dikatakan cukup memadai atau cukup efektif. Artinya penambahan penduduk yang mengurus e-KTP, KK dan atau akta kelahiran saat pelaksanaan *government mobile* tahun 2014 cukup signifikan utamanya e-KTP. Signifikansi ini terlihat dari rata-rata penambahan jumlah warga yang mengurus e-KTP pada semua kecamatan sekitar 12 % (26.180 orang) dari jumlah penduduk yang wajib memiliki e-KTP. Sedangkan penambahan pemilikan KK sekitar 12 % (14.500 rumah tangga), sementara kepemilikan akta kelahiran hanya mengalami kenaikan sebesar 3 % (sekitar 12.200 orang dari total warga yang seharusnya / wajib memiliki akta).

d. Kepuasan masyarakat

Sejalan dengan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah Kabupaten, sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, senantiasa harus mengacu pada kepuasan total para pemohon yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Oleh karenanya perbaikan pelayanan hendaknya secara terus menerus dan berkesinambungan dilakukan. Tingkat kepuasan masyarakat itu dapat dilihat dari

(i) Prosedure pelayanan

Dari uraian di atas terlihat bahwa prosedur pelayanan telah disederhanakan sehingga ketika pemohon mengajukan berkas permohonannya tidak harus melalui

banyak loket. Artinya begitu dokumen masuk, pemohon tinggal menunggu hasilnya.

Terkait proses pelayanan ini Kabid Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

“ Menegaskan bahwa saat kegiatan *government mobile* pengurusan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, dan Akta Kelahiran, tidak pernah dibatasi kuotanya. Pelayanan berlangsung dari jam 09.00 sampai dengan 17.30 wita tergantung jumlah masyarakat yang mengurus. Ketika warga masyarakat belum mengetahui secara jelas persyaratan yang harus dipenuhi, petugas selalu memberikan informasi dan arahan terkait hal tersebut”.¹³

(ii). Persyaratan pelayanan

Pada uraian terdahulu telah dikemukakan bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan harus memenuhi sejumlah persyaratan. Persyaratan dimaksud sesungguhnya cukup sederhana dan mudah untuk diperoleh. Dilihat dari segi urgensinya persyaratan dimaksud berhubungan dengan data pribadi dari masing-masing warga yang mutlak dibutuhkan dalam penerbitan dokumen. Terkait hal ini para 90 % responden yang ditanyai menyatakan bahwa persyaratan pengurusan dokumen kependudukan (KTP, akta kelahiran dan kartu keluarga) tidaklah sukar diperoleh. Sementara 10 % lainnya menyatakan bahwa persyaratan itu “tidak pasti” menyulitkan bagi warga untuk memperolehnya karena hal itu tergantung data-data yang tersedia pada yang bersangkutan.

(iii). Kejelasan pelayanan ;

Bagi 94 % responden yang ditanyai tentang jelas tidaknya petugas yang memberi pelayanan saat kegiatan *government mobile* menyatakan bahwa aparat yang dihubungi jelas identitasnya bahkan mudah ditemui. Bagi responden lainnya ragu-ragu memberi

¹³ Harly Ishak, Kabid Pengelolaan data dan dokumen kependudukan, Wawancara, Tanggal 10 Agustus 2015

pernyataan karena mereka belum pernah berhubungan dan mengenal petugas yang bersangkutan.

(iv). Kedisiplinan petugas ;

Aparat yang menjalankan tugasnya saat *government mobile* memberi pelayanan datang tepat waktu dan cepat menyelesaikan prosesnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dimaksud memiliki kemampuan dan kredibilitas yang handal. Ini mendapat dukungan dan apresiasi dari 94 % responden. Tetapi sebagian kecil responden justru tidak sepakat, karena responden datang terlambat ketempat pelayanan sehingga kurang mengetahui tepat tidaknya petugas itu datang melaksanakan tugasnya.

(v). Tanggung jawab petugas pelayanan ;

Apabila diamati dari segi tanggung jawab, umumnya responden (96 %) menyatakan bahwa petugas yang memberi layanan dalam kegiatan *government mobile* cenderung sangat memahami apa yang harus dikerjakannya, mengerjakan tepat waktu, terbuka dalam menerima keluhan serta merampungkan pemerosesan dokumen yang dibutuhkan sesuai tugas dan fungsinya. Sementara itu sebagian kecil responden menyatakan justru tidak setuju. Setelah peneliti menanyakan hal itu lebih lanjut ternyata responden dimaksud datang terlambat bahkan menjelang waktu akan berakhirnya pelayanan pada hari itu sehingga perampungan dokumennya harus diselesaikan besok hari.

2. Model Pelayanan yang efektif.

Kebijakan pemerintah Daerah kabupaten Gorontalo untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP, kartu keluarga dan akta kelahiran melalui program *government mobile* berdampak positif terhadap kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat setempat. Bahkan kebijakan dimaksud yang telah berangsur selama 3 (tiga) kali masing-masing tahun 2008, 2011 dan 2014, oleh warga masyarakat dipandang sebagai suatu kebijakan yang pro rakyat, sangat relevan dengan hakikat otonomi daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir diubah dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 Pemerintah Daerah harus melaksanakan berbagai urusan wajib dan pilihan. Diantara urusan tersebut adalah kependudukan, mengingat bahwa negara termasuk pemerintah daerah pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan penentuan status pribadi dan status hukum peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga negara.

Data kependudukan memuat banyak hal yang dialami penduduk antara lain kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, yang secara kontinu harus dipelihara dan kemutahirannya. Oleh karena itu peraturan perundang-undangan dengan jelas mewajibkan instansi kependudukan dan catatan sipil agar pro aktif untuk, menerima, mencatat dan mengelola setiap perubahan data kependudukan, dengan maksud agar

implikasi perubahan data ini dapat selalu disempurnakan sehingga data kependudukan yang tersimpan selalu sesuai dengan realitan yang sesungguhnya.

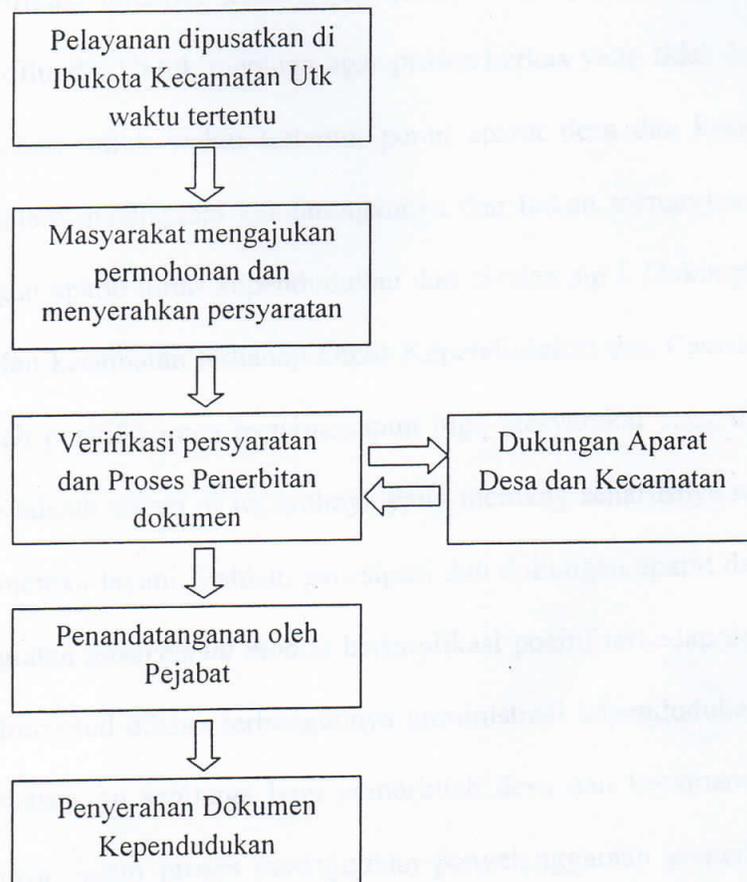
Demikian urgensinya ketersediaan dokumen kependudukan yang harus menunjukkan kenyataan sesungguhnya, instansi pelaksana dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil memikirkan cara terbaik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Alternatif pemikiran kearah itu dilatarbelakangi oleh variatifnya kondisi geografis atau alamat yang didiami warga masyarakat. Ada masyarakat yang berdomisili dalam wilayah perkotaan, aksesnya menuju instansi kependudukan dan catatan sipil relatif mudah. Akan tetapi sebagian masyarakat berdomisili di wilayah terisolir, relatif sukar menjangkau dinas kependudukan dan catatan sipil. Dalam konteks itulah program *government mobile* yang digagas pemerintah daerah, belakangan ini dipandang sangat tepat dan merupakan solusi terbaik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian langkah-langkah yang ditempuh masyarakat untuk memperoleh e-KTP, KK dan akta kelahiran melalui pelaksanaan *government mobile* tampaknya sederhana dan mudah dilakukan tanpa harus meninggalkan prinsip ketelitian dan kehati-hatian demi tersedianya atau terwujudnya dokumen kependudukan yang akurat, akuntabel serta melindungi data pribadi warga masyarakat. Kesederhanaan dan kemudahan itu terlihat dari beberapa hal yaitu :

- a. Semula waktu pembuatan dokumen administrasi kependudukan di dinas cukup lama hingga membutuhkan waktu seminggu, tetapi kini sudah bisa diproses selama 1 (satu) hari namun hal itu tergantung dari banyaknya permohonan layanan yang di terima

- oleh operator tersebut, karenanya dalam hal permohonan yang masuk banyak, kadangkala ada permohonan dilayani selama 3 (tiga) hari ;
- b. Sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat memiliki kompetensi, profesional serta menunjukkan keramahannya ;
 - c. Proses maupun persyaratan administrasi yang harus disiapkan pemohon cenderung memutuhkan waktu yang ekstra. Dalam konteks itu peran pemerintah kecamatan dibutuhkan dalam mendukung aktivitas personil dinas kependudukan dan catatan sipil saat berlangsungnya *government mobile* ;
 - d. Biaya pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Gorontalo sendiri sudah digratiskan oleh pemerintah daerah kabupaten, sudah cukup banyak membantu masyarakat dalam mengurus administrasi tersebut. Akan tetapi variasi kondisi geografis dimana warga masyarakat berdomisili menyebabkan mereka harus mengeluarkan biaya transportasi ketika akan mengurus dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil. Namun biaya dimaksud semakin kecil dengan adanya *government mobile* dipusatkan pada ibukota setiap kecamatan ;
 - e. Lokasi pelaksanaan kegiatan dipusatkan diibukota kecamatan sehingga mudah terjangkau oleh masyarakat di wilayah tersebut.

Kesederhanaan dan kemudahan sebagaimana terurai di atas dapat menjadi sebuah model yang efektif sebagaimana tampak dalam bagan dihalaman berikut ini :

Bagan 2 Model Pelayanan administrasi Kependudukan



Model pelaksanaan *government mobile* sebagaimana terlihat dalam bagan di atas merupakan sebuah model yang efektif karena kesederhanan dan kemudahan prosesnya untuk dilakukan oleh semua komponen terkait baik aparat yang melayani maupun masyarakat pemohon (yang menerima layanan). Dalam pelaksanaan *government mobile* ini dukungan dari aparat desa dan kecamatan sangat dibutuhkan, meskipun proses dokumen menjadi tugas utama dari aparat dinas kependudukan dan catatan sipil.

Partisipasi mereka diperlukan dalam hal berkas persyaratan yang dimasukkan oleh pemohon setelah diverifikasi terdapat kekurangan (tidak lengkap) sehingga proses berkas dimaksud harus ditunda. Untuk menjaga agar proses berkas yang tidak lengkap tersebut tidak ditangguhkan untuk waktu tertentu, peran aparat desa dan kecamatan dibutuhkan utamanya dalam melengkapi kekuarungannya dan bukan mengerjakan apa yang menjadi kewenangan aparat dinas kependudukan dan catatan sipil. Dukungan dan partisipasi aparat desa dan kecamatan terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu langkah positif karena bagaimanapun juga masyarakat yang dilayani saat *government mobile* adalah warga di wilayahnya yang memang seharusnya menjadi tanggung jawab untuk mereka layani. Bahkan partisipasi dan dukungan aparat desa dan kecamatan terhadap kegiatan *government mobile* berimplikasi positif terhadap desa dan kecamatan. Implikasi dimaksud adalah terbangunnya administrasi kependudukan yang rapih dan bagus di kawasan itu sehingga bagi pemerintah desa dan kecamatan akan mudah memanfaatkannya dalam proses mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang tertib serta meminimalisir terjadinya ketidakpastian hukum dikalangan masyarakat.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian terdahulu dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan program kegiatan *government mobile* dalam berbagai bidang urusan pemerintahan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan yang telah berlangsung 3 (tiga) kali masing-masing tahun 2008, 2011 dan 2014 terlaksana dengan efektif dan mendapat sambutan positif masyarakat pada setiap lokasi kegiatan. Keefektifan kegiatan itu terlihat dari rata-rata capaian indikator efektifitas (adanya program, proses pelaksanaan, hasil capaian atau produktivitas kerja dan kepuasan masyarakat) berada pada level lebih dari 90 persen sebagaimana diungkapkan para responden ;
2. Kesederhanaan dan kemudahan masyarakat menerima layanan dalam pelaksanaan *Government Mobile* pada bidang administrasi kependudukan (pelayanan e-KTP, KK dan akta kelahiran) yang telah berlangsung efektif merupakan suatu model yang efektif pula dapat menjadi model rujukan bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kesederhanaan dan kemudahan yang tercermin dari langkah kegiatannya sebagai suatu model yang efektif dapat dibakukan dalam pelaksanaan program *government mobile*. Adapun langkah dalam model ini yang harus dilalui pemohon dan digunakan aparat dalam melayani masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan, meliputi :
 - a. Pelayanan dipusatkan di Ibukota Kecamatan untuk waktu tertentu ;

- b. Masyarakat mengajukan permohonan dan menyerahkan persyaratan ;
- c. Melakukan verifikasi persyaratan dan proses penerbitan dokumen, dalam proses verifikasi dibutuhkan dukungan aparat desa dan kecamatan ketika terjadi persoalan berkaitan dengan berkas persyaratan yang diajukan pemohon. Keterlibatan aparat desa dan kecamatan itu dimaksudkan menghindari terjadinya penundaan pemerosesan berkas ;
- d. Dokumen yang telah diproses langsung ditanda tangani oleh Pejabat ;
- e. Penyerahan Dokumen Kependudukan

B. Saran

Pada bagian akhir uraian ini peneliti akan mengemukakan saran sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan dalam kegiatan *government mobile* Pemerintah daerah sebaiknya menjaga dan merawat sarana prasarana penunjang kegiatan serta mendorong adanya keterlibatan aparat desa secara langsung ketika terjadi hambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan ;
- b. Agar model pelaksanaan *government mobile* akan lebih efektif sebaiknya persyaratan yang harus dipenuhi pemohon disederhanakan lagi serta melibatkan aparat desa dan kecamatan ketika melakukan verifikasi dokumen pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, 2005., *Transformasi Pelayanan Publik*, Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I.
- Barata, Atep Adya., *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Editor Rayendra L. Toruan, Penerbit PT Elex Media Komputertindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2004, hlm. 37
- Gasparz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M. Donnelly Jr. James H, 1995. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*, Alih Bahasa Wahid Djoerban, Erlangga, Jakarta.
- Hidayat, Rahmat. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.II. No 1, Maret 2009:59-72.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Indrawijaya, Adam. 1989. *Perilaku Administrasi*, Sinar Baru, Bandung.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995., Edisi Kedua, Jakarta, Balai pustaka,
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Martani dan Lubis, *Teori Organisasi*, Bandung : Ghalia Indonesia, 1987
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008, *Teori Administrasi Pablik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sadu Wasistiono, 2002., *Pengelolaan Sector Perhubungan Dalam Rangka Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, Focus Media, Bandung.
- Samparan Lukman, 2000., *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN, Jakarta.

- Safitrah Arifin, Muhammad, 2012., *Efektifitas Pelayanan Pemerintah di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidrap*, (Skripsi), Unhas, Makassar
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008., *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Abdullah, Mustafa, 1982., *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Rajawali, Jakarta.
- Steers, Richard M. 1997. *Efektivitas Organisasi*, diterjemahkan oleh Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung.
- Widodo, Joko., 2001. *Good Governnace Telaah dari Akuntabilitas dan control Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Penerbit Insan Cendekia, Jakarta.
- Undang-undang No.32 Tahun 2004 Jo Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang No 22 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kode Pos : 96128
Telp. (0435) 821125-831984 Fax (0435) 821752-827690
Laman : <http://pasca.ung.ac.id>

Nomor : 206 /UN47.C1/LL/2015

Gorontalo, 28 Juli 2015

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Meneliti

Kepada Yth :
Bupati Kabupaten Gorontalo
Di

Limboto

Dengan hormat,
Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa tahun 2015 mohon kiranya bapak berkenan memberikan izin/rekomendasi kepada:

Nama Ketua Tim : Prof. Dr. Johan Jasin, SH, M. Hum
Anggota : 1. Dr. Nur Moh. Kasim, S. Ag, MH
2. Ariyanto Banteng, SH
3. Mohammad Iqbal Kadir, SH.

Untuk melaksanakan pengumpulan data penelitian yang berjudul "**Efektivitas Pelaksanaan Government Mobile Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Gorontalo**".

Atas perkenan dan kerjasama yang baik tak lupa diucapkan terima kasih.



Direktur PPs UNG,

Prof. Dr. Hj. Moon Otoluwa, M. Hum
NIP. 19590902 198503 2 001

Yth Tembusan :

1. Direktur PPs Universitas Negeri Gorontalo
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Arsip

BUKU CATATAN KEUANGAN PENELITIAN
(LOG BOOK KEUANGAN)

1. Program Penelitian : Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa
2. Nama Peneliti : Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
3. NIP/NIDN : 195406251981021001/0025065406
4. Judul Penelitian : Efektifitas Pelaksanaan *Government Mobile* Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gorontalo
5. Anggota :
Anggota 1 : Dr. Nur Moh. Kasim, S.Ag.,MH
Anggota 2 : Ariyanto Banteng, SH
Anggota 3 : Mohammad Iqbal Kadir, SH
6. Sumber Dana : Dana BLU Program Pascasarjana UNG 2015
7. Jumlah Dana : Rp. 15.000.000
8. Nomor Kontrak :



PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

PENGUNAAN KEUANGAN

No.	Bulan	Uraian Penerimaan/Pengeluaran	Jumlah Dana (Rp)	Saldo (Rp)
1		Penerimaan Dana	15.000.000	15.000.000
2	7 Agustus 2015	Konsumsi Berat untuk 4 orang 8 hari @35.000 saat pengumpulan data	1.120.000	13.880.000
3	10 Agustus 2015	ATM/ATK Penelitian	573.000	13.307.000
4	14 September 2015	Konsumsi Berat untuk 4 orang 7 hari @35.000 saat pengumpulan dan pengolahan data	980.000	12.327.000
5	15 September 2015	Pembelian catridge Printer HP laser untuk pencetakan dokumen penelitian	800.000	11.527.000
6	06 November 2015	Konsumsi Berat untuk 4 orang selama 5 hari @35.000 saat pengolahan data dan penyusunan konsep laporan akhir	700.000	10.827.000
7	3 Agustus – 9 November 2015	Pembayaran Rental Mobil selama pelaksanaan penelitian	8.000.000	2.827.000
8	14 November 2015	20 paket konsumsi berat @35.000 saat seminar hasil penelitian	700000	2.127.000
9	14 November 2015	Transportasi untuk peserta seminar hasil	1.500.000	627.000
10	September sd. November 2015	ATM/ATK penelitian pembuatan laporan akhir	627.000	0



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Satu Juta Seratus Dua Puluh Ribu Rupiah #

Rp. 1.120.000,-

Untuk Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 orang 8 hari @35.000 saat pengumpulan data



Mengetahui,
Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota

LAMPIRKAN NOTA/KUITANSI

KOTAMUKTI

PENGUNAAN KEUANGAN

USAHA CATERING MEMBERAMO

JL. Memberamo Kel. Bulotadaa Timur Kota Gorontalo

Kuitansi No.

Sudah Diterima Dari : Johan Jasin

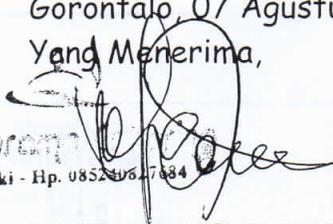
Jumlah Uang : Satu juta seratus dua puluh ribu rupiah .-

Buat Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 org selama 8 hari @35.000

Terbilang : Rp 1.120.000,-

Gorontalo, 07 Agustus 2015

Yang Menerima,


Memberamo
Tanggikiki - Hp. 085240617484

RAMZAH HELINGO

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Lima Ratus Tujuh Puluh Tiga Ribu Rupiah #

Rp. 573.000,-

Untuk Pembayaran : ATM/ATK Penelitian

METERAI
TEMPEL



EEAFFADCC08177162

Gorontalo, 10 Agustus 20150

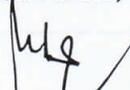
Yang Menerima,

3000
TIGA RIBU RUPIAH



Gorontalo Utara

Mengetahui,
Ketua Peneliti,


Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

CV. FITRAH CIPTA GEMILANG

Kwandang, ^{10/8} 201 ⁵
 Kepada Yth,

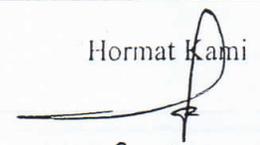
Melayani :
Photo Copy, Jilid, ATK, dll

Jl. Trans Sulawesi, Kwandang, Gorontalo Utara
 No Hp : 0821-9523-1072

Nota Barang No :

Banyaknya	Nama Barang	Harga @	Jumlah
10 rim	kertas Hvs kwarto	32.000	320.000
5 bh	Map Ordner	20.000	100.000
4 bh	Map Snel heker	5.000	20.000
1 dos	Folpen Combo	38.000	38.000
1 bh	Lem Fox	15.000	15.000
4 bh	Buku agenda	20.000	80.000
			/

Tanda Terima,

Hormat Kami

 Surtro

Jumlah	573.000
Sisa	

Jl. Trans Sulawesi, Kwandang
 Gorontalo Utara



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi :

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

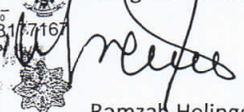
Jumlah Uang : # Sembilan Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah #

Rp. 980.000,-

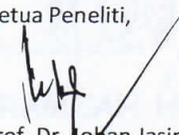
Untuk Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 orang 7 hari @35.000 saat pengumpulan dan pengolahan data



Gorontalo, 14 September 2015
Yang Menerima,


Ramzah Helingo

Mengetahui,
Ketua Peneliti,


Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

USAHA CATERING MEMBERAMO
JL. Memberamo Kel. Bulotadaa Timur Kota Gorontalo

Kuitansi No.

Sudah Diterima Dari : Johan Jasin

Jumlah Uang : Sembilan ratus delapan puluh ribu rupiah .-

Buat Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 org selama 7 hari @35.000

Terbilang : Rp 980.000,-

Gorontalo, 14 September 2015

Yang Menerima,


Tanggikiki - Hp. 085269827084

RAMZAH HELINGO

TAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN



**NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN**

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Delapan Ratus Ribu Rupiah #

Rp. 800.000,-

Untuk Pembayaran : Pembelian catridge Printer HP laser untuk pencetakan dokumen penelitian

METERAI
TEMPEL
TGL. 120
F5FCDADC068177161



Gorontalo, 15 September 2015
Yang Mengetahui,

3000
TIGA RIBU RUPIAH



Prof. Dr. Johan Jasin, SH., M.Hum
NIP. 195406251981021001

Mengetahui,
Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Johan Jasin, SH., M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN



NOTA/BUKTI

PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Tujuh Ratus Ribu Rupiah #

Rp. 700.000,-

Untuk Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 orang selama 5 hari @35.000 saat pengolahan data dan penyusunan konsep laporan akhir



Gorontalo, 6 November 2015
Yang Menerima,

Ramzah Helingo
Ramzah Helingo

Mengetahui,
Ketua Peneliti,

Johan Jasin
Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

USAHA CATERING MEMBERAMO
JL. Memberamo Kel. Bulotadaa Timur Kota Gorontalo

Kuitansi No.

Sudah Diterima Dari : Johan Jasin

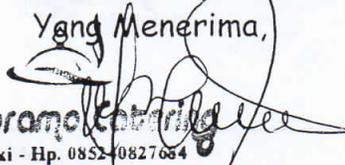
Jumlah Uang : Tujuh ratus ribu rupiah .-

Buat Pembayaran : Konsumsi Berat untuk 4 org selama 5 hari @35.000

Terbilang : Rp 700.000,-

Gorontalo, 06 November 2015

Yang Menerima,


Memberamo
Tanggikiki - Hp. 0852-0827084

RAMZAH HELINGO



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Delapan Juta Rupiah #

Rp. 8.000.000,-

Untuk Pembayaran : Pembayaran Rental Mobil selama pelaksanaan penelitian

METERAI
TEMPEL

D1CB4ADF58761366

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Gorontalo, 10 November 2015

Jang Menerima,

Ali Rajab

Mengetahui,
Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

NOTA BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN



ELJIE Hotel & Travel

Jl. jend. Sudirman No. 99 Gorontalo. Telp. 0435-830634 / 828279 / 081356931213

Tanda Terima

NO:

006/415

Telah Terima Dari : **JOHAN YASIN**

Uang Sejumlah : **DELAPAN JUTA RUPIAH**

Untuk Pembayaran : **PEMBAYARAN RENTAL MOBIL TGL 3-7 & 10-12 AGUSTUS,
TGL 14-18 & 21-22 SEPTEMBER, TGL 5-9 NOVEMBER 2015**

Rp

8,000,000

LUNAS
Gorontalo, 10 November 2015
Yang menerima
10 NOV

Ali Rajab

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Tujuh Ratus Ribu Rupiah #

Rp. 700.000,-

Untuk Pembayaran : 20 paket konsumsi berat @35.000 saat seminar hasil penelitian

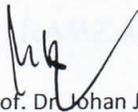
Gorontalo, 14 November 2015

Yang Menerima,



Ramzah Helingo

Mengetahui,
Ketua Peneliti,


Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

NOTA BUKTI

PENGUNAAN KEUANGAN

USAHA CATERING MEMBERAMO
JL. Memberamo Kel. Bulotadaa Timur Kota Gorontalo

Kuitansi No.

Sudah Diterima Dari : Johan Jasin

Jumlah Uang : Tujuh ratus ribu rupiah .-

Buat Pembayaran : 20 paket konsumsi Berat @ 35.000

Terbilang : Rp 700.000,-

Gorontalo, 14 November 2015

Yang Menerima,


Memberamo Catering
Tanggiki - Tlp. 085240827684

RAMZAH HELINGO

LAMPIRAN NOTA PEMBELIAN



NOTA/BUKTI
PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Satu Juta Lima ratus Ribu Rupiah #

Rp. 1.500.000,-

Untuk Pembayaran : Transportasi untuk peserta seminar hasil

METERAI
TEMPEL

D9A1CADF465399971

6000
ENAM RIBU RUPIAH



Gorontalo, 14 November 2015

Yang Menerima,

Karim Toiti, SH

Mengetahui,
Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

KWITANSI

Telah terima dari : Johan Jasin
Uang sejumlah : Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah .-
Untuk pembayaran : Biaya transportasi untuk 20 (dua puluh) orang peserta seminar

Gorontalo, 14 November 2015
Yang Menerima Wakil Peserta



Karim Toiti, SH

Terbilang Rp 1.500.000.-

Daftar Hadir

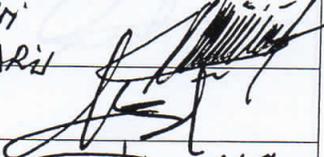
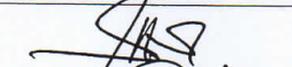
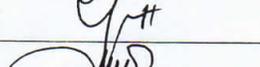
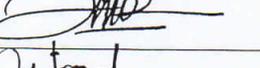
Kegiatan : Seminar Hasil Penelitian Government Mobile

Hari / Tanggal : Sabtu, 14 November 2015

Jam : 09.00 s/d Selesai

Tempat : Ruang Pascasarjana UNG

Pemateri : Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,MH

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	KARIM .R. TOPTI, SH	Mahasiswa	
2.	HI. IWAN. I ADAM. S. HI	Pengurus BAZNAS Purbin di Gorontalo	
3.	Hi HUSIH MAHMUD SH	Anggota DPRD BOMBOL	
4.	MAKSYUR, SE SH.	pegawai pengadilan negeri PA. WITARA/ SEKRETARI	
5.	SALAHUDDIN L. LITUE S. HI	MAHASISWA	
6.	Fricilia J. WARBONG, SH	Mahasiswa	
7.	RUSTAM AWAR, SHI	PENDAMPING DESA	
8.	ICHSAN ADRIAS MALE. SH	TIM AHLI DPRD BOMBOL	
9.	GUSTIAN LITAWA, SH	Mahasiswa	
10.	Karmila D. Badgat, SH	Mahasiswa	
11.	Dewi Andani Arsyad, SH	Mahasiswa	
12.	AVELIA RAHIMAH Y. MANTAI, SH	MAHASISWA	
13.	Gusniargo Mokodompit S. Hi	Mahasiswa	
14.	MURTIYAHUN A. ABULLAH, SH	Mahasiswa	
15.	MOH. FAJRI- ARSYAD. S. HI	MNS-	
16.	Ir. Endro Heryanto, SH	PT. Pawitan Moran Pawan Pulo	



NOTA/BUKTI

PENGUNAAN KEUANGAN

Kuitansi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

No. Bukti :
T.A : 2015

KUITANSI

Telah Terima Dari : Ketua Peneliti

Jumlah Uang : # Enam Ratus Dua Puluh Tujuh Ribu Rupiah #

Rp. 627.000,-

Untuk Pembayaran : ATM/ATK penelitian pembuatan laporan akhir

METERAI
TEMPEL

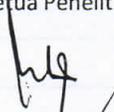
TGL 20 11 2015
835E9ADC068174938

3000
TIGA RIBU RUPIAH

Gorontalo, 18 November 2015

Yang Menerima,

Mengetahui,
Ketua Peneliti,


Prof. Dr. Johan Jasin, SH.,M.Hum
NIP. 195406251981021001

Di Bawah dilampiri/ditempel Nota Pembelian

LAMPIRKAN NOTA PEMBELIAN

CV. FITRAH CIPTA GEMILANG

Kwandang, 18/11 2015
 Kepada Yth,

Melayani :
Photo Copy, Jilid, ATK, dll

Jl. Trans Sulawesi, Kwandang, Gorontalo Utara
 No Hp : 0821-9523-1072

Nota Barang No : _____

Banyaknya	Nama Barang	Harga @	Jumlah
1.848 lbr	Fotocopi	250	462.000
11 bh.	Jilid lux	15.000	165.000
			/

Tanda Terima,

Hormat Kami

[Signature]
 Suntuo.

CV. FITRAH CIPTA GEMILANG
 Fotocopy, Jilid, ATK, dll.
 Jl. Trans Sulawesi, Kwandang
 Gorontalo Utara

Jumlah

627.000

Sisa
