# BAB IV

# PAPARAN HASIL PENELITIAN

## A. Paparan Data

### 1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

#### a. Keadaan Geografis

Kabupaten Tulungagung adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung berada di Kecamatan Tulungagung. Tulungagung terkenal sebagai satu dari beberapa daerah penghasil marmer terbesar di Indonesia, dan terletak 154 km. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak pada 111,43$^{o}$-112,07$^{o}$ BT dan 7,51$^{o}$-8,08$^{o}$ LS, berada di barat daya Kota Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur. Luas wilayah Kabupaten Tulungagung adalah 1.056 km$^{2}$. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Tulungagung sebagai berikut sebelah utara Kabupaten Kediri, sebelah selatan Samudera Hindia, sebelah timur Kabupaten Blitar, sebelah barat Kabupaten Trenggalek.[1]

[1] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintah, Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia, diakses pada tanggal 5 Desember 2019, pukul 19.40 WIB

Secara administratif, Kabupaten Tulungagung meliputi 19 kecamatan, 14 kelurahan, dan 257 desa (dari total 6kecamatan, 777 kelurahan, dan 7.724 desa di Jawa Timur). Pada tahun 2017 jumlah penduduknya mencapai 1.098.557 jiwa dengan luas wilayah 1.055,65 $km^2$ dan sebaran penduduk 1.040 jiwa/$km^2$. Pembagian wilayah kecamatan, jumlah lembang/keseluruhan serta luas kecamatan adalah sebagai berikut:[2]

Tabel 4.1

Pembagian jumlah lembang/keseluruhan serta luas kecamatan

| No | Kecamatan | Jumlah Lembang/ Kelurahan | Luas Wilayah ($km^2$) | Persentase Terhadap Luas Kabupaten |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Bandung | 18 | 41.96 | 4 |
| 2. | Besuki | 10 | 82.16 | 8 |
| 3. | Boyolangu | 17 | 38.44 | 4 |
| 4. | Campurdarat | 9 | 39.56 | 4 |
| 5. | Gondang | 20 | 44.02 | 4 |
| 6. | Kalidawir | 17 | 97.81 | 9 |
| 7. | Karangrejo | 13 | 35.54 | 3 |
| 8. | Kauman | 13 | 30.84 | 3 |
| 9. | Kedungwaru | 19 | 29.74 | 3 |

[2] Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10. | Ngantru | 13 | 37.03 | 4 |
| 11. | Ngunut | 18 | 37.70 | 4 |
| 12. | Pagerwojo | 11 | 88.22 | 8 |
| 13. | Pakel | 19 | 36.06 | 3 |
| 14. | Pucanglaban | 9 | 82.94 | 8 |
| 15. | Rejotangan | 16 | 66.49 | 6 |
| 16. | Sendang | 11 | 96.46 | 9 |
| 17. | Sumbergempol | 17 | 39.28 | 4 |
| 18. | Tanggunggunung | 7 | 117.73 | 11 |
| 19. | Tulungagung | - | 13.67 | 1 |

Pada akhir 2006 jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung tercatat sebanyak 1.002.807 jiwa yang terbagi atas laki-laki 498.533 (48,71%) jiwa dan perempuan 504.274 (50,29%). Kepadatan penduduk terkonsentrasi pada 3 kecamatan yaitu Kecamatan Tulungagung, Kecamatan Kedungwaru, dan Kecamatan Boyolangu.

**b. Sejarah Singkat**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu unsur pelaksana otonomi daerah yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Undang-

Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah daerah/kota mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaanm dan evaluasi hasil pembangunan baik bagi pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.[3]

Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan tersimpan dalam database kependudukan dapat dimanfaatkan untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintah dan pembangunan.[4] Secara garis besar aplikasi SIAK yang dikembangkan oleh pemerintah pusat meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, buku laporan serta statistik vital dan laporan. Pengembangan aplikasi pendaftaran penduduk ini berfungsi untuk perekaman data dan pelayanan

[3] Dokumen Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

[4] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

penerbitan KK, KTP, Biodata dan Pindang Datang (KK dan KTP sesuai alamat baru), baik untuk WNI/WNA izin tinggal tetap.

**c. Visi, Misi dan Motto pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menangani tentang administrasi kependudukan Dinas Kependudukan kabupaten Tulungagung mempunyai visi berupa, "Terwujudnya pelayanan yang profesional untuk meningkatkan tertib administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Sedangkan misi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berupa, "Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dibidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Adapun juga motto yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berupa, "Kepuasan anda menjadi tujuan pelayanan kami".[5]

**d. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang

[5] Dokumen Visi Misi Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

1) Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan
2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan
3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
4) Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.[6]

**e. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

1) Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, mempunyai tugas merumuskan konsep sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengarahkan, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi antara lain yaitu:[7]

a) Perumusan kebijakan teknis dinas serta pengembangan kegiatan bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

[6] Dokumen Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

[7] Dokumen Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

b) Penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil penduduk rentan
c) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas
d) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan dinas
e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

Adapun rincian tugas Kepala Dinas adalah:[8]

a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas
b) Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan berjalan lancar
c) Merumuskan dan mengkoordinasikan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya
d) Menyelenggarakan pelayanan penerbitan KTP dan administrasi kependudukan dan catatan sipil
e) Membuat laporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bahan pertanggungjawaban atau bahan evaluasi

[8] *Ibid*.

f) Mengevaluasi dan memonitor hasil pelaksanaan program kerja di lingkungan dinas

2) Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi ketatalaksanaan, surat-menyurat meliputi sub bagian penyusunan program, sub bagian keuangan dan sub bagian umum dan kepegawaian.

Dalam menyelenggarakan tugas, sekretaris mempunyai fungsi antara lain yaitu:[9]

a) Penyusunan kebijakan teknis administrasi penyusunan program, administrasi keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.
b) Penyelenggaraan kebijakan administrasi penyusunan program administrasi keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.
c) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub-sub bagian.
d) Penyelenggaraan evaluasi dan kegiatan sub-sub bagian.
e) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

[9] *Ibid*.

Adapun rincian tugas sekretaris yaitu:[10]

a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan sekretariat untuk dijadikan acuan kerja
b) Membagi tugas kepada para kepala sub bagian agar pekerjaan berjalan lancar
c) Mengontrol/mengecek pelaksanaan tugas sub bagian keuangan, kepegawaian dan umum sertya evaluasi dan monitoring dengan memberikan petunjuk kerja sesuai ketentuan agar pekerjaan berjalan lancar
d) Melaksanakan pembinaan organisasi dan sekretariat dinas sesuai ketentuan untuk mendukung terciptanya dinaminasi kerja yang tinggi dan penuh kedisplinan
e) Membuat laporan pelaksanaan tugas sekretariat sebagai bahan pertanggungjawaban dan bahan evaluasi
f) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

Sekretariat dibagi menjadi 3 sub bagian yaitu:[11]

a) Sub bagian perencanaan
   (1) Menyusun program dan perencanaan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
   (2) Menyusun bahan koordinasi, dan implementasi sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah

[10] *Ibid*.
[11] *Ibid*.

(3) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(4) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya

(5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris

b) Sub bagian keuangan

(1) Melakukan penatausahaan keuangan dan barang milik daerah

(2) Menyusun analisa kebutuhan pengadaan dan melakukan administrasi barang

(3) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya

(4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris

c) Sub bagian Umum dan Kepegawaian

(1) Melaksanakan urusan administrasi persuratan, kearsipan, perjalanan dinas, keprotokolan dan rumah tangga

(2) Melakukan pengelolaan arsip dan dokumen kepegawaian

(3) Melaksanakan tugas di bidang hubungan masyarakat

(4) Menyusun bahan pembinaan kelembagaan dan tatalaksana dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(5) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya

(6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris

3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas pendaftaran penduduk. Adapun fungsi kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk adalah:[12]

a) Penyusunan kebijakan teknis di bidang identitas penduduk, perpindahan penduduk dan penduduk rentan

b) Penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang identitas penduduk perpindahan penduduk dan penduduk rentan

c) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan

[12] *Ibid.*

pejabat non struktural dalam lingkup identitas penduduk, perpindahan penduduk dan penduduk rentan

d) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup identitas penduduk, perpindahan penduduk dan penduduk rentan

e) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

Adapun rincian tugas bidang pelayanan pendaftaran penduduk adalah:[13]

a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan bidang pelayanan pendaftaran penduduk untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas

b) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pengendalian ident,itas, perpindahan penduduk dan penduduk rentan

c) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas bidang pelayanan pendaftaran penduduk

d) Mengevaluasi pelaksanaan tugas di lingkungan bidang kependudukan agar selesai sesuai dengan rencana

e) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk

[13] *Ibid*.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dibagi menjadi 3 seksi yaitu:[14]

a) Seksi Identitas Penduduk
   (1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis identitas penduduk
   (2) Melaksanakan kebijakan teknis identitas penduduk
   (3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelayanan penerbitan identitas penduduk meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik (KTP-el), dan Kartu Identitas Anak (KIA)
   (4) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk meliputi verifikasi dan entry data kedalam database kependudukan serta menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk
   (5) Melaksanakan pendokumentasian, hasil pelayanan pendaftaran penduduk
   (6) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas
b) Seksi Pindah Datang Penduduk

[14] *Ibid*.

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis pindah datang penduduk
(2) Melaksanakan kebijakan teknis pindah datang penduduk
(3) Menyusun bahan perencanaan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelayanan pindah datang penduduk
(4) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk meliputi verifikasi dan entry data ke dalam database Kependudukan serta menerbitkan surat keterangan pindah datang penduduk
(5) Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan Tinggi Tetap (SKTT) bagi WNA yang sudah memiliki Kartu Ijin Tinggal Tetap dan penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara bagi WNA yang memiliki Kartu Ijin Tinggal Sementara
(6) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk
(7) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pindah datang penduduk
(8) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

c) Seksi Pendataan Penduduk

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk
(2) Melaksanakan kebijakan teknis pendataan penduduk
(3) Menyusun bahan perencanaan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pendataan penduduk
(4) Mengolah hasil pendataan penduduk meliputi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI), penduduk rentan administrasi kependudukan, WNA yang berada di wilyah Indonesia
(5) Melaksanakan pendokumentasian hasil pendataan penduduk
(6) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil, menyusun rencana kegiatan program-program di bidang pencatatan sesuai skala prioritas untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas dalam meningkatkan pola maksimal. Adapun fungsi kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yaitu:[15]

[15] *Ibid.*

a) Penyusunan kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil
b) Penyelengaraan program dan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil
c) Pembinaan, pengkoordinasi, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan bidang dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pelayanan pencatatan sipil
d) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil
e) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

Adapun rincian tugas pada bidang pelayanan pencatatan sipil adalah:[16]

a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan bidang pencatatan sipil untuk dijadikan acuam dalam pelaksanaan tugas
b) Mengontrol/mengecek pelaksanaan tugas setiap seksi dengan memberikan petunjuk kerja sesuai ketentuan yang berlaku
c) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

[16] *Ibid*.

d) Membuat laporan pelaksanaan tugas bidang pencatatan sipil sebagai bahan pertanggungjawaban dan evaluasi

Bidang pelayanan pencatatan sipil dibagi menjadi 3 seksi yaitu:[17]

a) Seksi Kelahiran

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis terkait akta kelahiran

(2) Melaksanakan kebijakan teknis terkait akta kelahiran

(3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelayanan akta kelahiran bagi penduduk WNI dan WNA

(4) Menganalisis dan menentukan pelayanan pencatatan kelahiran meliputi verifikasi dan entry data ke dalam database kependudukan, mencatat ke dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada penduduk

(5) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

(6) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan akta kelahiran

(7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

[17] *Ibid*.

b) Seksi Perkawinan dan Perceraian

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis seksi perkawinan dan perceraian

(2) Melaksanakan kebijakan teknis seksi perkawinan dan perceraian

(3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelayanan perkawinan dan perceraian bagi penduduk pemeluk agama selain islam dan penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa

(4) Menganalisis dan menentukan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian meliputi verifikasi dan entry data ke dalam database kependudukan, mencatat ke dalam register akta perkawinan dan perceraian serta menerbitkan kutipan akta perkawinan, perceraian, surat keterangan perkawinan dan perceraian serta surat keterangan laporan perkawinan dan perceraian selanjutnya menyerahkan kepada penduduk

(5) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian

(6) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

(7) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan akta perkawinan dan perceraian

c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian

(2) Melaksanakan kebijakan teknis perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian

(3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian bagi WNA dan WNI

(4) Menganalisis dan memverifikasi pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian, mencatat ke dalam register serta menerbitkan kutipan akta, selanjutnya menyerahkan kepada penduduk

(5) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pencatatan pengangkatan anak,

pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian

(6) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang akta pengelolaan data dan dokumen penduduk.

Adapun fungsi kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yaitu:[18]

a) Penyusunan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
b) Penyelenggaran program dan kegiatan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
c) Pembinaan, pengkoordinasi, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan bidang dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

[18] *Ibid*.

d) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Adapun tugas pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yaitu:[19]

a) Menyusun rencana dan program kerja tahunan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas
b) Menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya
c) Menelaah dan menganalisis data dalam rangka penyusunan rencana program dan perumusan kebijaksanaan teknis pengumpulan dan pengolahan data administrasi kependudukan
d) Menyusun, menyimpan dan mengolah data dari bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil baik dalam bentuk data elektronik maupun data manual
e) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dibagi menjadi 3 seksi yaitu:

a) Seksi Sistem Infomasi Administrasi Kependudukan

[19] *Ibid*.

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis SIAK
(2) Melaksanakan kebijakan teknis SIAK
(3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi di bidang SIAK
(4) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka pelaksanaan SIAK
(5) Melaksanakan penyediaan dan pemeliharaan perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan SIAK
(6) Mengimplementasikan dan mengkaji ulang instrumen SIAK
(7) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SIAK
(8) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

(1) Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data Kependudukan
(2) Melaksanakan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan
(3) Menyusun bahan perencanaan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka pengolahan dan penyajian data kependudukan

(4) Menyusun, mengolah dan menyajikan data kependudukan hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta updating data kependudukan

(5) Melaksanakan pemutakhiran database kependudukan dan pencatatan sipil

(6) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengolahan dan penyajian data

c) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

(1) Menyusun bahan perumusan kenijakan teknis tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi

(2) Melaksanakan kebijakan teknis tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi

(3) Menyusun bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam rangka tata kelola teknologi informasi dan komunikasi

(4) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta

sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.[20]

Tabel 4.2

Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

| No | Golongan | Jumlah Pegawai |
|---|---|---|
| 1 | IV/c | 1 |
| 2 | IV/b | 1 |
| 3 | IV/a | 3 |
| 4 | III/d | 12 |
| 5 | III/c | 5 |
| 6 | III/b | 4 |
| 7 | III/a | 14 |
| 8 | II/d | 1 |
| 9 | II/c | 7 |
| 10 | II/b | 1 |

**f. Jenis-jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

1) Bidang Pencatatan Sipil

a) Akta Kelahiran

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka

[20] Dokumen Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

yang terjadi perubahan yang sangat mendasar di dalam pencatatan dan pelaporan kelahiran yang semula pelaporan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan di tempat terjadinya peristiwa berubah menjadi pelaporan dan penerbitan akta kelahiran di tempat domisili penduduk (azaz domisili) sesuai pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu: "Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran".[21] Dipertegas lagi dalam penjelasan pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu: "pelaporan kelahiran oleh penduduk dilaksanakan di instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili".[22]

b) Akta Kematian

Pelaporan pencatatan kematian juga mengalami perubahan yang mendasar yaitu yang semula menjadi kewajiban penduduk untuk melaporkan peristiwa kematian yang terjadi diubah menjadi kewajiban RT untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada instansi pelaksana secara berjenjang setiap kematian warganya kepada instansi pelaksana secara berjenjang

[21] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 27 ayat 1
[22] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 32 ayat 1

melalui RW desa/kelurahan, dan kecamatan. Dengan hal ini, kebijakan yang diharapkan kutipan pencatatan kematian akan meningkat secara signifikan dan akan terwujud akurasi database kependudukan sesusai pasal 44 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada ayat (1) yaitu: "Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya didomisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian".[23]

c) Akta Perkawinan

Pencatatan Perkawinan:

(1) Penyelenggaraan pencatatan perkawinan dilaksanakan oleh instansi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditempat terjadinya perkawinan. Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil ditempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal perkawinan.

(2) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 35 ayat (a) menjelaskan bahwa perkawinan

[23] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat 1

yang ditetapkan oleh pengadilan dengan penjelasan sebagai berikut: yang dimaksud "perkawinan yang ditetapkan oleh pengadilan" adalah perkawinan yang dilakukan antar umat yang berbeda agama.[24]

d) Akta Perceraian

Perceraian wajib dilaporkan oleh yang bersangkutan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil paling lambat 60 hari kerja sejak putusan pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

e) Akta Pengakuan Anak

Pengertian pengakuan anak adalah pengakuan seorang ayah terhadap anaknya yang lahir dari perkawinan yang telah sah menurut hukum negara dan disetujui oleh ibu kandung anak tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pengertian pengakuan anak sangat luas tetapi berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pengertian pengakuan anak dipersempit. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (sebelum direvisi): "Pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada instansi pelaksana paling lambat 30 hari sejak tanggal surat pengakuan anak oleh

[24] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 35 tentang perkawinan

ayah dan disetujui ibu dari anak yang bersangkutan".[25] Pengakuan anak menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sangat luas karena semua orang tua (ayah biologis) baik yang terikat perkawinan atau tidak terikat perkawinan dengan ibu kandung anak dapat melaksanakan pengakuan anak yang lahir diluar perkawinan yang sah sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang bisa melaksanakan pengakuan anak dibatasi yaitu hanya berlaku bagi orang tua anak yang telah melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama tetapi belum sah menurut hukum negara. Pengakuan anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (sesudah direvisi) dalam pasal 49 ayat (2).

f) Akta Pengangkatan Anak

Akta pengangkatan anak adalah perbuatan hukum untuk mengalihkan hak anak dari lingkungan kekuasaan keluarga orang tua, wali yang sah, atau orang lain yang bertanggungjawab atas perawatan, pendidikan, dan membesarkan anak tersebut ke dalam lingkungan keluarga angkatnya berdasarkan putusan atau penetapan pengadilan.

[25] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 49 ayat 1 tentang pencatatan pengakuan anak

g) Akta Pengesahan Anak

Pengertian pengesahan anak adalah pengesahan status seorang anak lahir dari perkawinanyang telah sah menurut hukum agama dan hukum negara. Sebelum revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pencatatan pengesahan anak hanya berupa catatan pinggir pada akta kelahiran anak tidak diterbitkan akta baru. Setelah revisi (menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) maka pencatatan pengesahan anak diterbitkan akta pengesahan anak bisa mempunyai dua akta sekaligus yaitu akta kelahiran dan akta pengesahan anak atau akta kelahiran dan akta pengakuan anak.

h) Pembatalan akta pencatatan sipil

Pembatalan akta pencatatan sipil dilakukan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Atas dasar putusan pengadilan mengenai pembatalan akta pencatatan sipil disdukcapil membuat catatan pinggir pada register akta dan mencabut kutipan akta-akta pencatatan sipil yang dibatalkan dari kepemilikan subyek akta.

i) Pembentulan akta pencatatan sipil

Pembentulan yang dimaksud disini adalah pembentulan bagi akta yang mengalami kesalaan tulis

redaksional, misalnya kesalahan penulisan huruf dan angka. Pembentulan kesalahan redaksional ini dilakukan oleh pejabat pencatatan sipil sesuai dengan kewenangannya. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal (71) persyaratan pembatalan akta pencatatan sipil karena kesalahan tulis redaksional: dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan akta pencatatan sipil dan dokumen dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.

j) Perubahan nama

Pencatatan perubahan nama dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan di tempat pemohon dan wajib dilaporkan penduduk Dinas yang menerbitkan akta pencatatan sipil paling lambat 30 hari sejak diterima salinan penetapan pengadilan oleh penduduk.

2) Bidang Kependudukan

a) Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

b) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

c) Penerbitan SKKT (Surat Keterangan Tempat Tinggal) WNA yang memiliki Izin Tempat Tinggal Terbatas (KITAS) dan yang memiliki izin tinggal tetap (KITAP), selama 14 hari sejak memiliki kitas/kitab wajib melaporkan kepada instansi pelaksana atau disdukcapil untuk dicatatankan biodatanya dengan menggunakan atau mengisi formulis pendaftaran orang asing tinggal terbatas. Setelah dicatatankan biodatanya di database WNA pemegang kitas akan diterbitkan SKTT.

d) Penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan. Penduduk rentan administrasi kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan korban bencana sosial.[26]

**2. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Tulungagung**

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan

[26] Dokumen Jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan yang harus penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Drs. Joko Martono, MM. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk bahwa:

> Jadi gini mbak untuk mekanisme atau proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang pertama pemohon datang ke Capil untuk mengajukan permohonan KK, lalu yang kedua disana ada petugas dari kami yang menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat dan mengoreksi berkas dari pemohon untuk diproses lebih lanjut, kemudian yang ketiga kepala seksi pelayanan umum menandatangani formulir yang telah ditandatangani pemohon, kemudian yang keempat petugas atau operator melakukan entry data terhadap berkas permohonan ke sister kependudukan dan mencetak dokumen KK, kemudian yang kelima kepala seksi pelayanan umum mengecek hasil cetak KK untuk diproses lebih lanjut atau di tandatangani Kepala Dinas Dukcapil, yang keenam sekretaris kecamatan memastikan apakah berkas pemohonan sudah lengkap dan benar, kemudian camat memeriksa dan menyetujui berkas permohonan KK untuk diproses lebih lanjut, kemudian yang kedelapan petugas mengirim berkas permohonan KK yang sudah disetujui camat ke Dinas Dukcapil untuk diproses lebih lanjut, lalu yang selanjutnya petugas mengambil dokumen KK yang telah ditandatangani Kepala Dinas Dukcapil, kemudian petugas menyerahkan dokumen KK kepada pemohon untuk menyampaikan tembusan dokumen KK kepala desa dan mengarsipkan berkas KK, kemudian yang terakhir pemohon bisa menerima dokumen KK yang sudah jadi.[27]

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat

[27] Hasil wawancara dengan Drs. Joko Martono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 10-02-2020 pukul 13.45 WIB

harus terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat disisi lain merupakan tolak ukur dari terciptanya keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu, segala bentuk pelayanan harus senantiasa difokuskan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Krisdiono Dwi Hartanto, SE. selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk bahwa:

> Untuk mekanisme atau proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga itu ada beberapa KK baru dan KK rusak atau hilang. Yang dimaksud untuk KK Baru itu orang pindah tempat. Dan KK rusak atau hilang itu sobek atau menyimpan KK itu bisa dibetulkan dengan membawa KK dan data pendukung yang lain apabila ada perubahan identitas mungkin pendidikannya sekarang tidak SD lagi, SMP, maupun SMA, S1, atau S2 bisa membawa data pendukung untuk perubahan tersebut. Jadi setiap kali ada perubahan data identitas pribadi ini harus ada data pendukung contohnya ijazah jika masih menuntut ilmu, untuk yang sudah nikah membawa surat nikah untuk merubah statusnya. Dan untuk yang hilang harus ada surat kehilangan dari kepolisian cetak lagi ada tidak data disitu datanya sama atau ada perubahan, jika ada perubahan harus ada data pendukung apa yang harus diubah dan fotokopi data pendukung. Kalau ada perubahan data ada penambahan anggota keluarga atau penambahan anak di KK data pendukungnya adalah KK asli dibawa Capil, surat kelahiran dan surat nikah yang bersangkutan.[28]

Maka dari itu pelaksanaan kebijakan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga oleh Disdukcapil berlangsung lancar, walaupun belum mencapai hasil yang optimal. Tingkat pemahaman pelaksanaan

[28] Hasil wawancara dengan Krisdiono Dwi Hartanto selaku Kepala Seksi Identitas Hartanto Penduduk, pada tanggal 16-12-2019 pukul 10.45 WIB

kebijakan tentang uraian tugas dan fungsi mereka di dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga, ternyata cukup baik walaupun sebagaian kecil yang masih melakukan kesalahan, namun semua tugas pokok selalu mengacu pada SOP yang berlaku.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rohana Sari Peni selaku Staf Kasi Identitas Penduduk bahwa :

> Lalu apa yang harus kita lakukan jika ingin mengurus pembuatan Kartu Keluarga yang pertama pemohon meminta surat pengantar pembuatan kartu keluarga pembuatan Kartu Keluarga baru ke RT setempat dan dilanjutkan distempel ke RW, kemudian pemohon mendatangi kantor kelurahan setempat untuk mengisi dan mendatangani formulir permohonan pembuatan Kartu Keluarga dengan membawa persyaratan-persyaratan surat pengantar dari RT/RW kemudian persyaratan foto kopi buku nikah atau akta perkawinan bagi yang sudah menikah, oh iya dan yang terakhir membawa surat keterangan pindah datang bagi penduduk datang.[29]

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian kesatu Standar Pelayanan pasal 20 ayat 1 "Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan".[30] Untuk itu diharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang diharapkan oleh seluruh masyarakat. Maka dari itu harus ada mekanisme atau

[29] Hasil wawancara dengan Krisdiono Dwi Hartanto selaku Kepala Seksi Identitas Hartanto Penduduk, pada tanggal 16-12-2019 pukul 10.45 WIB

[30] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

prosedur yang dilaksanakan dengan baik untuk memberikan contoh yang baik.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Nita Kurniawaty J. S.sos selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian bahwa :

> Mekanisme Pelayanan yang pertama pemohon membawa persyaratan pengajuan Kartu Keluarga (KK), kemudian melakukan pengecekan persyaratan Kartu Keluarga (KK) pada saat melakukan pengecekan apa saja yang dibutuhkan masyarakat harus tau persyaratan yang dibutuhkan saat perubahan data, yang ketiga petugas melakukan pengoreksian berkas disaat pengoreksian berkas harus melakukan verifikasi data kemudian pemohon registerisasi berkas semuanya kemudian yang keempat pemberian bukti pengambilan setelah itu melakukan entry data nah waktu entry data ini pemohon harus mengisi data dengan teliti dan diharapkan mengantri sesuai dengan urutan dan petugas melakukan percetakan KK, pemohon melakukan koreksi hasil cetakan apakah sudah benar atas perubahan data tersebut, dan yang terakhir penyerahan KK kepada pemohon.[31]

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ahmad Dian Safira selaku Bidang PIAK bahwa :

> Dalam penggunaannya Kartu Keluarga akan sering dipakai untuk persyaratan utama dalam pengurusan administrasi dan berbagai dokumen penting. Misalnya pembuatan akta kelahiran bagi anak, pendaftaran anak masuk sekolah, penggantian KTP, dan berbagai urusan yang berhubungan dengan perbankan juga akan membutuhkan kartu keluarga sebagai persyaratannya. Untuk membuat kartu keluarga yang baru, tentu akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Dikarenakan ada beberapa tahap yang harus dilalui untuk mengurus tersebut. Untuk mengurusnya harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Tahapannya dimulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT) hingga ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah terdekat. Berdasarkan peraturan yang berlaku, setiap kali terjadi perubahan susunan anggota keluarga di dalam kartu keluarga,

[31] Hasil wawancara dengan Nita Kurniawaty J. S.sos, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 17-12-2019 pukul 14.45 WIB

> maka sebagai kepala keluarga wajib untuk melaporkan hal tersebut ke kantor kelurahan paling lambat 14 hari setelah adanya perubahan tersebut.[32]

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap waktunya masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan dikarenakan secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Pada dasarnya kartu keluarga akan diganti setiap kali ada perubahan di dalam sususnan anggota keluarga, baik ada anggota keluarga yang berkurang maupun yang bertambah di dalamnya. Ada banyak alasan yang menjadi penyebab terjadinya perubahan susunan dalam kartu keluarga, misalnya kematian, pernikahan, kelahiran, perceraian dan lain-lainnya.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Krisdiono Dwi Hartanto, SE. selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk bahwa :

> Seperti yang saya bilang tadi mbak bahwa persyaratan untuk kartu keluarga baru, persyaratan pembetulan KK, persyaratan KK hilang atau rusak, persyaratan penambahan anggota keluarga, persyaratan pecah KK itu persyaratannya berbeda-beda. Untuk persyaratan KK baru secara detail yang pertama pemohon mengisi formulir F1.03 mengetahui Kepala Desa/Lurah, pemohon diharapkan membawa data pendukung untuk merubah data yang akan dirubah nantinya data pendukung ada 3 yaitu surat nikah jika sudah menikah, akta

[32] Hasil wawancara dengan Ahmad Dian Safira, Bidang PIAK, pada tanggal 17-12-2019 pukul 15.30 WIB

cerai atau surat kematian jika salah anggota keluarga meninggal dunia, ijazah jika sudah lulus dari pendidikannya terakhir, yang ketiga pemohon membawa akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran dari desa (bagi yang belum wajib KTP), yang keempat surat pengangkatan anak (apabila bukan anak kandung), yang kelima membawa surat keterangan ijin tempat tinggal tetap (bagi WNA), yang keenam membawa SKPWNI bagi pendatang dari luar Tulungagung, dan yang terakhir. Adapun juga persyaratan pembetulan KK yang pertama pemohon membawa KK asli yang akan dibetulkan, yang kedua untuk pembetulan nama, tahun kelahiran dengan membawa data pendukung foto copy akta kelahiran atau ijazah terakhir atau surat nikah/akta cerai, yang ketiga membawa penetapan ganti nama dari pengadilan. Untuk persyaratan KK hilang atau rusak yang pertama pemohon membawa surat keterangan kehilangan dari kepolisan, yang kedua membawa lampiran foto copy KK untuk yang hilang atau rusak, yang ketiga pemohon diharapkan membawa foto copy KTP dan foto copy surat nikah. Kemudian untuk persyaratan penambahan anggota keluarga pemohon membawa KK asli, yang kedua membawa akta kelahiran, ijazah terakhir, surat nikah/akta cerai, pemohon diharapkan membawa surat keterangan kelahiran desa (bagi yang belum wajib KTP), dan yang terakhir membawa surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah antar desa/kelurahan/kecamatan dalam wilayah kabupaten Tulungagung atau SKWNI bagi pendatang dari luar Tulungagung. Untuk persyaratan pecah KK pemohon diharapkan membawa KK asli , mengisi formulir F1.03 dari desa, membawa surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah antar desa/kelurahan/kecamatan dalam wilayah kabupaten Tulungagung atau SKPWNI bagi kabupaten dari luar Tulungagung, pemohon membawa foto copy surat nikah, akta cerai, surat kematian, KTP, yang kelima membawa ijazah terakhir, akta kelahiran bagi yang sudah wajib KTP, dan yang terakhir membawa surat keterangan kelahiran desa (yang belum wajib KTP). Nah disitu persyaratannya berbeda-beda maka dari itu pemohon diwajibkan membawa persyaratan yang lengkap dan sesuai prosedur dari Disdukcapil.[33]

[33] Hasil wawancara dengan Krisdiono Dwi Hartanto selaku Kepala Seksi Identitas Hartanto Penduduk, pada tanggal 16-12-2019 pukul 10.45 WIB

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Tanggapan responden terhadap persyaratan pelayanan dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

| NO | KLASIFIKASI JAWABAN | BOBOT | Fk | PRESENTASE % | TOTAL SKOR |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sangat Baik | 4 | 80 | 40 | 320 |
| 2 | Baik | 3 | 100 | 50 | 300 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 20 | 10 | 40 |
| 4 | Sangat Kurang | 1 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | | 200 | 100 | 660 |

Sumber Data : SKM DISPENDUKCAPIL 2019

Dari tabel 4.3 dapat dilihat skor aktual kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 660 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal harapan) 200 x 4 = 800. Dengan demikian, nilai *service quality* untuk variabel persyaratan pelayanan adalah 660/800x100% = 82.50% yang berarti berada pada kritea sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel persyaratam dalam pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Berdasarkan data di atas bahwa responden yang memberikan tanggapan tentang persyaratan pelayanan masing-masing adalah sebesar 40% responden masyarakat yang menyatakan sudah sangat baik, 50% responden menyatakan persyaratan pelayanan sudah baik, 10% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan masih kurang baik dan tidak ada (0%) responden yang menyatakan persyaratan pelayanan masih sangat kurang. Tingkat persyaratan pelayanan mencapai 82,50% termasuk dalam klasifikasi sangat baik/sangat memuaskan.

Dari data diatas menurut masyarakat pemohon KK yaitu Ibu Ida dari kecamatan Tulungagung mengatakan bahwa persyaratan pelayanan secara teknis dan administratif sudah dapat dikatakan baik, persyaratan terknisnya yang harus diperbaiki sehingga masyarakat merasakan jelas akan teknis yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sarana dan prasarana kerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan, tidak terkecuali pemerintahan kabupaten Tulungagung, dikarenakan tidak adanya sarana dan prasarana kerja tentunya tidak memungkinkan bagi pegawai dapat memberikan pelayanan secara baik dan maksimal.

Agar lebih jelas mengenai sarana dan prasarana kerja yang ada dikantor Disdukcapil kabupaten Tulungagung dapat dilihat pada tabel I.III dibawah ini:

Tabel 4.4

Sarana dan prasarana kerja di kantor Disdukcapil kabupaten Tulungagung

| No | Jenis Sarana dan Prasarana Kerja | Jumlah | Kondisi |
|---|---|---|---|
| 1 | Alat Komunikasi Telfon | 3 | Baik |
| 2 | Komputer | 5 | Baik |
| 3 | Meja Kerja | 22 | Baik |
| 4 | Kursi | 22 | Baik |
| 5 | Ruang Kerja | 8 | Baik |
| 6 | Lemari Arsip | 2 | Baik |
| 7 | Papan Pengumuman | 1 | Baik |
| 8 | Buku Petunjuk Pelayanan | 1 | Baik |
| 9 | Ruang Tunggu | 1 | Baik |
| 10 | Kendaraan Dinas Roda Empat | 1 | Baik |

Sumber data : SKM Disdukcapil 2019

Dari data tabel diatas dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana kerja bagi pegawai Disdukcapil dalam kondisi baik namun dengan jumlahnya masih sangat sederhana khususnya peralatan dan perlengkapan kantor. Sesuai dengan masukan dari masyarakat atas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, maka hendaknya sarana dan prasarana kerja bagi pegawai perlu ditambah dan meningkatkan agar lebih lengkap. Misalnya penambahan penyediaan AC (pendingin ruangan), penambahan jumlah komputer, kemudian ruang tunggu yang memadai agar terciptanya kenyamanan bagi masyarakat yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan sarana dan prasarana kerja Disdukcapil kabupaten Tulungagung perlu dilakukan berguna untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas serta peningkatan semangat kerja bagi pegawai yang secara tidak langsung juga akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Tabel 4.5

Tanggapan Responden tentang Displin Pegawai dalam Melayani Masyarakat

| No | Tanggapan Responden | Skor | f | f.x | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 | 15,15% |
| 2 | Kurang Memuaskan | 2 | 37 | 74 | 42,42% |
| 3 | Memuaskan | 3 | 42 | 126 | 37,37% |
| 4 | Sangat Memuaskan | 4 | 15 | 60 | 5,05% |
| JUMLAH | | | 99 | 265 | 100% |

Sumber data : SKM DISDUKCAPIL 2019

Berdasarkan tabel diatas 4.5 di atas terlihat bahwa sebanyak 15 orang responden menilai petugas yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sangat displin, 42 orang menjawab memuaskan, 37 orang menjawab kurang memuaskan dan 5 orang menjawab tidak memuaskan. Kemudian sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas telah menunjukkan sikap displin dalam melayani masyarakat dengan presentase 42%.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Tentang Sikap Petugas

| No | Tanggapan Responden | Skor (x) | f | f.x | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sangat memuaskan | 4 | 9 | 36 | 9,09% |
| 2 | Memuaskan | 3 | 37 | 111 | 37,37 % |
| 3 | Kurang memuaskan | 2 | 42 | 84 | 42,42 % |
| 4 | Tidak memuaskan | 1 | 11 | 11 | 11,11 % |
| Jumlah | | | 99 | 242 | 100% |

Sumber data : SKM DISDUKCAPIL 2019

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa 99 orang responden sebanyak 9 orang menyatakan sikap petugas dalam melayani sangat memuaskan, 37 orang menjawab memuaskan, 42 orang menjawab kurang memuaskan dan 11 orang menjawab tidak memuaskan. Sehingga jawaban yang diberikan oleh responden mengenai sikap petugas hampir sebanding antara jawaban memuaskan dan jawaban kurang memuaskan. Namun jawaban responden mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung menyatakan kurang memuaskan dengan persentase 42%. Hal ini disebabkan dalam memberikan

pelayanan, sikap petugas kurang ramah dan sopan terhadap masyarakat yang dilayani.

Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Tulungagung maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mendata semua warganya baik pendataannya di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung maupun pendataan yang dilaksanakan di masing-masing kecamatan di kabupaten Tulungagung kemudian data tersebut bisa langsung dikirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Dalam mendukung pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki sistem informasi administrasi kependudukan yaitu dapat membantu proses kinerja yang di hasilkan oleh pegawai agar dapat tercapainya penerbitan dokumen dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Drs. Joko Martono, MM. selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk bahwa:

> Jadi gini mbak program kami itu mendekatkan kepada masyarakat untuk mendata semua warga yang belum

> melakukan perekaman dan kami mengundang masing-masing lewat kecamatan dari warga seluruhnya baik di kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga dispendukcapil melayani dengan jemput bola maksudnya adalah dipendukcapil memiliki program RATNA (Raknyat Terdaftar Negara Aman) yaitu program yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran secara online dengan menggunakan unit mobil keliling dalam hal ini masyarakat dapat secara langsung mendapat pelayanan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Tetapi di dinas sini kendalanya kurangnya pegawai pada pengurusan kk mbak, saat ini belum ada penambahan pegawa.[34]

Hal senada yang dijelaskan oleh Krisdiono Dwi Hartanto, SE. selaku kepala seksi identitas penduduk bahwa:

> Sebagaimana instansi yang bergerak di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil maka tujuan yang di inginkan dari Dinas ini tercapainya tertib dokumen kependudukan. Hal ini dimaksudkan agar data-data penduduk dapat jelas dan teratur, dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat secara sah mendapat pengakuan dari negara. Maka dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung selalu memberikan program-program yaitu mensosialisasi pentingnya tertib administrasi dan melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat melalui kecamatan-kecamatan di Kabupaten Tulungagung paling tidak untuk mendata warganya yang belum melakukan perekaman pasti satu bulan itu pasti ada untuk melakukan pendataan.[35]

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rohana Sari Peni selaku staf kasi identitas penduduk bahwa :

> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung mempunyai tujuan yaitu meningkatkan pelayanan yang profesional cepat, tepat dan akurat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Joko kami semua

[34] Hasil wawancara dengan Drs. Joko Martono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 10-02-2020 pukul 13.45 WIB

[35] Hasil wawancara dengan Krisdiono Dwi Hartanto, SE, Kepala Seksi Identitas Penduduk, pada tanggal 19-12-2019 pukul 09.45 WIB

> pegawai sesuai dengan bidangnya melakukan penjembutan bola. Apa sih yang dimaksud dengan penjembutan bola? Penjembutan bola yaitu program yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan seperti KK, KTP, Akte Kelahiran, dan banyak lagi yang ada warga masyarakat penduduknya ditengah pegunungan (ditengah plosok) secara online dengan menggunakan unit mobil keliling dalam hal ini masyarakat dapat secara langsung mendapat pelayanan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.[36]

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, SIAK diselenggarakan untuk tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan, serta penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik. Dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini juga membantu dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Drs. Joko Martono, MM. Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk bahwa:

> Dengan adanya SIAK ini mbak dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil baik dalam penerbitan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Capil lainnya. Dengan adanya SIAK semua data-data dapat tertata lebih teratur dan dalam penerbitannya dokumen lebih cepat mbak. Biasanya untuk penerbitan dokumen itu setelah adanya program SIAK ini jadinya satu hari bisa mbak, soalnya sekarang ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil mencanangkan one day service. Kalau sebelum menggunakan SIAK untuk

[36] Hasil wawancara dengan Rohana Sari Peni, Staf Kasi Penduduk, pada tanggal 20-12-2019 pukul 13.20 WIB.

> penerbitan dokumen semuanya biasanya memerlukan waktu paling lama satu minggu mbak.[37]

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Krisdiono Dwi Hartanto, SE. selaku kepala seksi identitas penduduk bahwa:

> Untuk penerapan SIAK ini sangat membantu pelayanan penerbitan dokumen yang kami lakukan. Semua penerbitan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Masyarakat tidak perlu menunggu berhari-hari untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu data-data kependudukan yang kami simpan sebagai arsip dapat tertata dengan teratur dan sistematis.[38]

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dituntut mampu merespon semua keluhan dan tanggapan dari masyarakat baik dalam hal penerbitan dokumen kependudukan maupun pelaksanaan administrasi kependudukan lainnya. Dengan adanya keluhan dan kritik dan saran dari masyarakat dapat diketahui sejauh mana kinerja kerja Disdukcapil dalam merespon kebutuhan masyarakat di Tulungagung.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Nita Kurniawaty J. S.sos. selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian bahwa:

> Pihak Disdukcapil menerima dengan tangan terbuka setiap kritik dan saran dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap ada masukan dan keluhan dari masyarakat nantinya akan kami tampung lebih lanjut, untuk

[37] Hasil wawancara dengan Joko Martono, MM. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 10-02-2020, pukul 13.45 WIB

[38] Hasil wawancara dengan Krisdiono Dwi Hartanto, SE. selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk, pada tanggal 16-12-2019, pukul 10.45 WIB.

> selanjutnya dijadikan bahan perbaikkan untuk program atau kegiatan lainnya.[39]

Sebagaimana hal yang di sampaikan masyarakat Ibu Ida yang mengurus perpindahan KK yang menjelaskan bahwa:

> Jadi gini mbak saya mau mengurus untuk perpindahan kependudukan asal saya dari Tulungagung saya ikut istri di Kediri makanya KK saya mau pindah ke Tulungagung gitu sih mbak, sebenarnya dari pihak dinasnya itu sudah baik mbak memberikan pelayanannya malah masyarakatnya ajah kurang tertib dalam antri saja, masih banyak yang berdiri padahal berkas sudah dikumpulkan tinggal duduk saja nanti kan di panggil yaw seperti itu mbak.[40]

## B. Temuan Penelitian

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari semua permasalahan yang peneliti teliti. Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung ditemukan permasalahan berupa Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Yang Tidak Tersampaikan Secara Optimal. Terdapat beberapa permasalahan diantaranya sempitnya ruang tunggu serta jumlah kursi yang disediakan tidak mencukupi jumlahnya pemohon yang sedang melakukan proses pelayanan.

Kemudian kendala yang sering terjadi dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah kerusakan peralatan pendukung dalam

[39] Hasil wawancara dengan Nita Kurniawaty J. S.sos selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 17-12-2019, pukul 14.45 WIB.

[40] Hasil wawancara dengan Ibu Ida, pada tanggal 20-12-2019 pukul 10.00 WIB.

pembuatan Kartu Keluarga seperti komputer dan printer, sehingga menimbulkan proses pencetakan Kartu Keluarga yang sudah jadi.

Pemberian informasi belum merata dan belum semua masyarakat mengetahui akan persyaratan untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga, kurangnya sosiaslisasi kepada masyarakat terpencil sehingga menimbulkan masyarakat tidak menyadari bahwa pentingnya memiliki dan membuat Kartu Keluarga, sehingga masih banyak penduduk Kabupaten Tulungagung yang belum membuat dan memiliki Kartu Keluarga.