**BAB III**

**OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

* 1. **Obyek Penelitian**
		1. **Kedudukan, Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.**
			1. **Kedudukan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok merumuskan, menyelenggarakan, membina, dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang data dan informasi kependudukan.

* + - 1. **Visi dan Misi**
1. **Visi**

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

***“****Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Menuju Masyarakat Majalengka yang Religius, Maju dan Sejahtera”*

1. **Misi**

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

* + 1. Membangun data base kependudukan.
		2. Mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
		3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia tenaga pelayanan.
		4. Mengoptimalkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
		5. Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan.
		6. Penatausahaan dokumen kependudukan.
		7. **Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.**
			1. **Tugas Pokok**

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah :

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

1. **Fungsi**

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah :

* + 1. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
		2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
		3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
		4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
		5. **Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.**
			1. **Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjar**

Lancarnya pelaksanaan tugas didalam suatu organisasi tergantung dari beberapa faktor, yang salah satunya adalah struktur organisasi kita dapat melihat secara terperinci tentang tugas, wewenang serta tanggung jawab dari setiap anggota organisasi. Dengan demikian pelaksanaan tugas dari masing-masing anggota dapat dilaksanakan sesuasi dengan rencana sebelumnya.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengtka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka, terdiri dari :

* + 1. Kepala Dinas
		2. Sekretaris, membawahkan :
1. Sub Bagian Umum
2. Sub Bagian Keuangan
3. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan (PEP)
	* 1. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahkan :
4. Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk
5. Seksi Mutasi dan Mobilitas Penduduk
	* 1. Bidang Pencatatan Sipil, membawahkan :
6. Seksi Pencatatan Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengangkatan Anak
7. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan dan Pengelolaan Dokumen
	* 1. Bidang Data dan Informasi Kependudukan, membawahkan :
8. Seksi Pengolahan Data Kependudukan
9. Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan
	* 1. Kelompok Jabatan Fungsional

Selanjutnya untuk lebih jelasnya mengenai bagan struktur organisasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

KEPALA DINAS

SEKERTARIS

KELOMPOK JABATAN

FUNGSIONAL

KEPALA SUB BAGIAN UMUM

KEPALA SUB BAGIAN KEUANGAN

KASUB BAG. PERENC, EVALUASI DAN PELAPORAN

KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL

KEPALA BIDANG DATA DAN INFORMASI KEPENDUDUKAN

KEPALA BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK

KASI PENCATATAN KELAHIRAN, KEMATIAN DAN PENGANGKATAN ANAK

KASI PENGOLAHAN DATA KEPENDUDUKAN

KASI ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK

KASI MUTASI DAN MOBILITAS PENDUDUK

KASI PENCATATAN PERKAWINAN,PERCERAIAN,PERUBAHAN DAN PENGELOLAAN DOKUMEN

KASI PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN

Sumber : Arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2016

**Gambar 2**

**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

 **Kabupaten Majalengka**

* + - 1. **Tata Kerja**

Perincian tugas pokok dari satuan-satuan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka adalah sebagai berikut :

* + - 1. **Kepala Dinas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok merumuskan, menyelenggarakan, membina, dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang data dan informasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Kepala Dinas mempunyai fungsi:

* 1. Perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang data dan informasi kependudukan;
	2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang data dan informasi kependudukan;
	3. Pembinaan, pelaksanaan tugas, dan evaluasi bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang data dan informasi kependudukan;
	4. Penyelenggaraan administrasi kesekretariatan;
	5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya
		+ 1. **Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok Merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan umum, keuangan perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Dalam melaksanakan tugas pokok Sekretariat mempunyai fungsi :

* 1. Perencanaan operasional urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
	2. Pengelolaan urusan umum, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
	3. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
	4. Pengkoordinasian urusan umum, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
	5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok Sekretariat membawahi :

1. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris yang mempunyai tugas pokok Merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan tata warkat, kepegawaian, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan administrasi keuangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program/ kegiatan, evaluasi dan pelaporan dari masing-masing bidang.

**3. Bidang Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan administrasi pendaftaran pendududuk, mutasi dan mobilitas penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

* 1. Perencaanaan operasional urusan administrasi pendaftaran penduduk, mutasi dan mobilitas penduduk;
	2. Pengelolaan urusan administrasi pendaftaran penduduk, mutasi dan mobilitas penduduk;
	3. Pengoordinasian urusan administrasi pendaftaran penduduk, mutasi dan mobilitas penduduk;
	4. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan administrasi pendaftaran penduduk, mutasi dan mobilitas penduduk;
	5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok bidang pendaftaran penduduk membawahi :

* + - * 1. Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk

Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk yang mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi, dan melaporkan urusan bidang administrasi pendaftaran penduduk.

* + - * 1. Seksi Mutasi dan Mobilitas Penduduk

Seksi Mutasi dan Mobilitas Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang pendaftaran Penduduk yang mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan bidang mutasi dan mobilitas penduduk.

1. **Bidang Pencatatan Sipil**

Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan bidang pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

* 1. Perencaanaan operasional urusan administrasi pencatatan sipil;
	2. Pengelolaan urusan administrasi pencatatan sipil;
	3. Pengoordinasian urusan administrasi pencatatan sipil;
	4. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan administrasi pencatatan sipil;
	5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok bidang pencatatan sipil membawahi:

1. Seksi Pencatatan Kelahiran,Kematian, Pengakuan dan Pengangkatan Anak

Seksi Pencatatan Kelahiran,Kematian, Pengakuan dan Pengangkatan Anak dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan Pencatatan Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengangkatan Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan dan Pengelolaan Dokumen

Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan dan Pengelolaan Dokumen dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan kegiatan urusan Administrasi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan dan Pengelolaan Dokumen.

1. **Bidang Data dan Informasi Kependudukan**

Bidang Data dan Informasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan bidang data dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Data dan Informasi Kependudukan mempunyai fungsi :

* 1. Perencanaan operasional urusan data dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
	2. Pengelolaan urusan data dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
	3. Pengoordinasian urusan data dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
	4. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan data dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
	5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok bidang data dan informasi kependudukan membawahi :

1. Seksi Data Kependudukan

Seksi Data Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Data dan Informasi Kependudukan yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan

Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Data dan Informasi Kependudukan yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan melaporkan urusan Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**3.1.4 Keadaan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka**

Organisasi pada hakekatnya adalah sekumpulan orang-orang dengan aktivitas yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan, keberhasilan pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh manusia yang merupakan faktor dominan bagi kelangsungan organisasi. Dikatakan sebagai faktor dominan kerena manusia merupakan penggerak secara teknis maupun secara administratif dalam satuan unit kegiatan.

Keadaan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada faktor manusia atau para pegawai sebagai unsur pelaksana kegiatan sebagaimana diatur dalam struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi yang telah di atur.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, selanjutnya Peneliti akan mengemukakan mengenai jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, sebagai berikut :

**Tabel 1**

**Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten**

**Majalengka**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Klasifikasi Jenis Kelamin** | **Jumlah Pegawai** |
| 1. | Laki-laki | 18 | orang |
| 2. | Perempuan | 15 | orang |
|  | **Jumlah** | **33** | **orang** |

Sumber : Data Pegawai Disdukcapil

Berdasarkan data diatas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, jumlah pegawai laki-laki dan Perempuan lebih banyak jumlah pegawai laki-laki, namun jumlah tersebut tidak jauh beda karena hanya berselisih 3 orang pegawai. Namun hal tersebut tidak mengurangi rasa semangat para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Selanjutnya Peneliti akan mengemukakan mengenai keadaan Aparatur berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Kerena tingkat pendidikan ini akan mempengaruhi terhadap kualitas serta waktu penyelesaian tugas kinerja Aparatur Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2**

**Keadaan Pegawai Berdasarkan Klasifikasi Pendidikan Pada Dinas Kependudukan dam Pencatatan Sipil Kabupaten**

**Majalengka**

| **No.** | **Klasifikasi Pendidikan** | **Jumlah Pegawai** |
| --- | --- | --- |
| 1. | S-2 | 6 | orang |
| 2. | S-1 | 13 | orang |
| 3. | Sarmud/D-3 | 1 | orang |
| 4. | D-4 | 2 | orang |
| 5. | SLTA | 11 | orang |
|  | **Jumlah** | **33** | **orang** |

 Sumber : Data Pegawai Disdukcapil

Berdasarkan data di atas, Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sebagian besar lulusan S-1 dan SLTA namun ada juga beberapa pegawai yang sedang melanjutkan pendidikannya. Walaupun tingkat pendidikan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka berbeda-beda namun mereka bekerja sesuai kemampuan dan pengalaman. Selain itu para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka suka mengikuti DIKLAT untuk meningkatkan kemampuan mereka.

Selanjutnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki pangkat dan golongan yang berbeda, serta jabatan yang berbeda pula hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan dan masa kerja mereka yang berbeda. Lebih jelasnya jumlah pegawai berdasarkan Jabatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3**

**Keadaan Pegawai Berdasarkan Klasifikasi Jabatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten**

**Majalengka**

| **No.** | **Klasifikasi Jabatan** | **Jumlah Pegawai** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Kepala Dinas | 1 | orang |
| 2. | Sekretaris | 1 | orang |
| 3. | Kepala Bidang | 3 | orang |
| 4. | Kepala Sub Bagian | 3 | orang |
| 5. | Kepala Seksi | 6 | orang |
| 6. | Arsiparis | 1 | orang |
| 7. | Fungsional Umum | 18 | orang |
|  | **Jumlah** | **33** | **orang** |

 Sumber : Data Pegawai Disdukcapil

**3.1.5 Keadaan Fasilitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka**

Fasilitas kerja merupakan alat penunjang yang sangat penting dalam usaha memperlancar kegiatan dalam usaha pencapian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka akan terhambat dan menjadi sia-sia apabila tidak ditunjang dengan fasilitas kerja yang memadai.

Fasilitas-fasilitas kerja memadai sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaan, karena tanpa ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang memadai maka pelaksanaan pekerjaan tidak akan berjalan dengan lancar dan teratur. Fasilitas kerja tersebut adalah merupakan segala sesuatu yang dipergunakan baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan kelancaran pekerjaan.

Adapun fasilitas-fasilitas kerja untuk menunjang pekerjaan para pegawai yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

 **Tabel 4**

**Keadaan Perlengkapan Dan Fasilitas Kerja Pada Dinas**

**Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**Kabupaten Majalengka**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Fasilitas Kerja** | **Jumlah** |
|
| 123456789101112131415161718192021222324252627282930313233 | Filling KabinetPapan PengumumanLemari KayuKursi TamuMeja PanjangMeja ½ BiroTelevisiWirelesMesin PemotongScanerKomputer Mainframe/ Server ACTanggaMesin Laminating PodiumMesin RumputBrankasLaptopMesin Pemotong Kertas Mesin TikKulkasKompor GasUPS/StabilizerRool PackLemari Arsip/SorogMeja RapatKursi Kerja DirekturKursi Peserta RapatKursi TungguKursi KerjaPrinterRak ArsipHome Theatre | 1142371031231957221111218321138203757116451 |

 Sumber : Arsip Kantor Disdukcapil

Dalam meningkatkan tugas pekerjaan, pegawai memerlukan peralatan dan kelengkapan kerja sehingga dapat berjalan dengan lancer sesuai dengan tujuan dan ketepatan pelayanan. Peneliti menuraikan inventaris kantor yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan organisasi, apabila tidak menunjang atau didukung oleh inventaris kantor memadai, maka kegiatan organisasi akan terhambat pelaksanaannya.

* 1. **Prosedur Pelayanan Umum Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk. Prosedur pelayanan umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sebagai berikut :

**3.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan**

* + - 1. **Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Pelayanan pendaftaran penduduk, meliputi :

* + - 1. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
			2. Penerbitan biodata penduduk.
			3. Penerbitan Kartu Keluarga.
			4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
			5. Pendaftaran perubahan alamat.
			6. Pendaftaran pindah datang penduduk WNI.
			7. Pendaftaran pindah datang orang asing.
			8. Pendaftaran pindah datang antar negara.
			9. Pelaporan pendatang dan tamu.
			10. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan.
			11. Pelaporan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri.
		1. **Pelayanan Pencatatan Sipil**

Pelayanan pencatatan sipil, meliputi :

* + - 1. Pencatatan kelahiran.
			2. Pencatatan perkawinan.
			3. Pencatatan perceraian.
			4. Pencatatan kematian.
			5. Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak.
			6. Pencatatan perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.
			7. Pencatatan peristiwa penting lainnya.
			8. Pelaporan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri.
			9. Pembetulan dan pembatalan akta pencatatan sipil.
		1. **Dasar Hukum Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan**

Dasar hukum administrasi kependudukan adalah :

* + 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
		3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cata Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
		4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
		5. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 8 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
		6. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 4 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 8 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Majalengka.
		7. **Persyaratan Penerbitan Dokumen Kependudukan**
		8. **Pendaftaran Penduduk**
		9. **Nomor Induk Kependudukan (NIK)**

Surat pengantar dari Ketua RT dan diketahui oleh Ketua RW;

Kutipan akta kelahiran;

Ijazah/STTB;

Kutipan akta perkawinan/kutipan akta nikah;

Kutipan akta perceraian.

* + 1. **KK (Kartu Keluarga)**

Mengisi formulir yang ditandatangani kepala keluarga, Ketua RT/RW, Kepala Desa/Kelurahan;

Photo copy kutipan akta nikah/perkawinan atau akta cerai;

Photo copy kutipan akta kelahiran;

Bagi anak hasil perkawinan campuran yang sah dari salah satu orang tuanya WNA yang lahir sebelum Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, harus mendapatkan keputusan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang pendaftaran anak, untuk memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia;

Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;

Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah;

Izin tinggal tetap bagi orang asing.

* + 1. **KTP (Kartu Tanda Penduduk)**

Pemohon telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah/pernah menikah/kawin;

Surat pengantar dari ketua RT/RW;

Mengisi formulir permohonan KTP dibubuhi cap jempol atau specimen tanda tangan pada kolom yang tersedia, kemudian ditandatangani pemohon dan mengetahui kepala desa/kelurahan dan camat;

Membawa photo berwarna ukuran 2 x 3 cm untuk register desa/kelurahan;

Photo copy KK;

Photo copy kutipan akta nikah/akta perkawinan dan atau akta cerai bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun;

Photo copy kutipan akta kelahiran;

Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN) yang diterbitkan oleh Dinas bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah;

Bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, melampirkan photo copy KK, kutipan akta kelahiran, paspor, izin tinggal tetap serta surat keterangan catatan kepolisian.

* + 1. **Perpindahan Penduduk**
			- 1. Persyaratan penerbitan surat keterangan pindah WNI dalam satu desa/kelurahan sebagai berikut :

Menyerahkan surat permohonan/pengantar RT/RW yang ditandatangani pemohon dan ketua RT/RW;

Menyerahkan KK lama;

Menyerahkan KTP lama;

Kepala desa/kelurahan menerbitkan surat keterangan pindah dalam satu desa.

* + - * 1. Persyaratan penerbitan surat keterangan pindah WNI antar desa/kelurahan dalam satu kecamatan sebagai berikut :

Menyerahkan surat permohonan/pengantar yang ditandatangani oleh pemohon dan ketua RT/RW;

Menyerahkan KK lama;

Menyerahkan KTP lama;

Kepala desa/kelurahan menerbitkan surat keterangan pindah antar desa dalam satu kecamatan.

* + - * 1. Persyaratan penerbitan surat keterangan pindah WNI antar kecamatan dalam satu kabupaten sebagai berikut:

Menyerahkan surat permohonan/pengantar yang ditandatangani oleh pemohon dan ketua RT/RW/kepala desa/kelurahan;

Menyerahkan KK lama;

Menyerahkan KTP lama;

Camat menerbitkan surat keterangan pindah antar kecamatan dalam satu kabupaten.

* + - * 1. Persyaratan penerbitan surat keterangan pindah WNI antar kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau antar provinsi sebagai berikut :

Menyerahkan surat permohonan/pengantar pindah yang ditandatangani pemohon, ketua RT/RW, kepala desa/ kelurahan dan camat;

Menyerahkan KK lama;

Menyerahkan KTP lama;

Menyerahkan pas photo berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 4 (empat) buah;

Kepala dinas menerbitkan surat keterangan pindah antar kabupaten.

* + 1. **Pindah Datang Penduduk**

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan surat keterangan pindah datang WNI adalah :

* + - * 1. Dalam satu desa/kelurahan sebagai berikut :

Menyerahkan surat pengantar dari kepala desa/lurah untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang;

Menyerahkan photo berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 buah.

* + - * 1. Antar desa/kelurahan dalam satu kecamatan sebagai berikut :

Menyerahkan surat keterangan pindah dari desa/ kelurahan kepada camat untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang;

Menyerahkan photo berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 buah.

* + - * 1. Antar kecamatan dalam satu Kabupaten Majalengka sebagai berikut:

Menyerahkan surat keterangan pindah dari camata asal untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang;

Menyerahkan photo berwarna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 buah.

* + - * 1. Antar kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau luar provinsi sebagai berikut :

Menyerahkan surat keterangan pindah dari kabupaten asal untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang;

Menyerahkan photo berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 buah.

* + 1. **Pencatatan Sipil**
1. **Pencatatan Kelahiran**

Persyaratan pencatatan kelahiran di wilayah Kabupaten Majalengka adalah :

Surat keterangan lahir dari rumah sakit/RS bersalin/ Puskesmas/dokter praktek/bidan praktek yang diketahui oleh Kepala Desa atau Surat keterangan kelahiran dari kepala desa/lurah;

Photo copy KK orang tua;

Photo copy KTP orang tua anak;

Photo copy akta perkawinan/surat nikah orang tua anak;

Photo copy ijazah legalisir, bagi anak yang telah berusia 12 tahun atau lebih, bagi yang memiliki ijazah;

Surat kuasa bermaterai bagi penduduk yang tidak bisa melapor sendiri.

Surat penetapan Pengadilan Negeri bagi anak yang berusia di atas 1 (satu) tahun.

* + - 1. **Pencatatan Perkawinan**

Persyaratan pencatatan perkawinan di wilayah Kabupaten Majalengka adalah :

Surat pengantar RT/RW/desa yang bersangkutan

Surat keterangan telah terjadinya perkawinan/ pemberkatan perkawinan dari pemuka agama/ pendeta pemberkat penghayat kepercayaan yang ditandatangani oleh pemuka penghayat kepercayaan;

KTP suami dan istri;

Pas photo terbatu bergandengan suami istri ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar;

Kutipan akta kelahiran suami istri;

Paspor bagi suami atau istri orang asing;

Izin dari komandan bagi anggota TNI/ Polri;

Dua orang saksi yang telah berusia 21 tahun ke atas;

Keterangan mengenai nama, agama/kepercayaan, pekerjaan dan tempat tinggal orang tua suami istri (N1-N4)

* + - 1. **Pencatatan Perceraian**

Persyaratan pencatatan perceraian adalah :

Putusan perceraian dari Pengadilan Negeri untuk mendapatkan akta hukum yang tetap;

Kutipan akta perkawinan asli suami istri;

Photo copy KK, KTP suami istri;

Photo copy kutipan akta kelahiran;

Photo copy dokumen imigrasi bagi WNA yang melakukan perceraian.

* + - 1. **Pencatatan Kematian**

Persyaratan pencatatan kematian di daerah adalah :

Surat pengantar dari RT/RW untuk mendapatkan surat keterangan kepala desa/lurah; dan/atau

KK dan/atau KTP yang bersangkutan;

Surat keterangan kematian dari dokter yang berwenang dari fasilitas pelayanan kesehatan terdekat.

* + - 1. **Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak**
				1. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak adalah :

Menyerahkan kutipan akta kelahiran anak;

Menyerahkan Penetapan Pengadilan Negeri tentang Pengangkatan Anak;

KTP dan KK pemohon;

Anak yang diangkat prioritas belum berusia 6 (enam) tahun;

Orang tua angkat berumur maksimal 55 tahun dan minimal 30 tahun;

Beragama sama dengan anak angkat.

* + - * 1. Persyaratan pencatatan pengakuan anak adalah :

Surat pengantar dari RT/RW dan diketahui oleh Kepala Desa/lurah;

Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung;

Kutipan akta kelahiran;

Photo copy KK dan KTP ayah biologis dan ibu kandung.

* + - * 1. Persyaratan pencatatan pengesahan anak adalah :

Surat pengantar dari RT/RW dan diketahui oleh Kepala Desa/lurah;

Photo copy kutipan akta kelahiran;

Photo copy kutipan akta perkawinan;

Photo copy KK dan KTP orang tua.

* + - 1. **Pencatatan Perubahan Nama**

Persyaratan pencatatan perubahan nama adalah :

Salinan penetapan Pengadilan Negeri tentang perubahan nama;

Photo copy kutipan akta catatan sipil;

Photo copy KK dan KTP;

SKTT, KTP dan KK bagi WNA tinggal tetap;

Membawa STLD dan surat keterangan dari perwakilan negara yang bersangkutan bagi WNA Tinggal Terbatas.

Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin.

* + 1. **Biaya Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Besaran retribusi adalah sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga (KK) tidak dipungut biaya/gratis;
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak dipungut biaya/gratis;
3. Akta Kelahiran tidak dipungut biaya/gratis;
4. Akta Perkawinan sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
5. Akta perceraian sebesar Rp. 75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah);
6. Akta Kematian tidak dipungut biaya/gratis;
7. Akta Pengakuan Anak tidak dipungut biaya/gratis;
8. Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI antar kecamatan dalam Kabupaten Majalengka tidak dipungut biaya/gratis;
9. Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI antar kabupaten/kota dalam provinsi atau antar provinsi dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebesar Rp. 7.500,00 (tujuh ribu lima ratus rupiah);
10. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI antar kecamatan dalam Kabupaten Majalengka sebesar Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah);
11. Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Orang Asing dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
12. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
13. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
14. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk orang asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
15. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
16. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
17. Surat Keterangan Kematian untuk orang asing sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
18. Surat Keterangan Pengakuan Anak sebesar Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah).
	1. **Gambaran Umum Tentang Analisis Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.**

**3.3.1 Gambaran Umum Perilaku Birokrasi.**

Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya, dimana untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut, karena keberadaan suatu organisasi tergantung pada aspek-aspek sumber daya manusia.

Perilaku birokrasi dilaksanakan untuk memahami individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut, karena konsep birokrasi secara umum sebagai pemerintahan mengandung kontras yang bersifat majemuk, yaitu antara pemerintahan dan pembuat keputusan merupakan tanggung jawab dari organisasi yang mempekerjakan birokrasi dan terhadap siapa yang mempertanggunjawabkan hasil kerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dapat dikemukakan gambaran umum tentang perilaku birokrasi berdasarkan karakteristik birokrasi, yaitu sebagai berikut :

* 1. **Pembagian Tugas**

Dalam manajemen modern pembagian tugas-tugas harus berdasarkan pada dokumen tertulis, yang aslinya tersimpan tahan lama dalam bentuk yang kuat. Oleh karena itu harus ada satuan organisasi dan pegawai bertugas untuk itu.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dalam hal pembagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sendiri memiliki tugas pokok dan fungsi yang berbeda didalam melaksanakan pekerjaannya sesuai bidang yang dipegang oleh setiap pegawai, adapun bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka semuanya berjumlah empat bidang, yang diantaranya sekretariat yang memiliki tiga sub bagian, bidang pendaftaran penduduk yang memiliki dua sub bagian, bidang pencatatan sipil yang memiliki dua bagian, dan bidang data dan informasi kependudukan yang memiliki dua bagian, semuanya sudah menjalankan tugasnya masing- masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan.

* 1. **Sistem Peraturan**

Dalam hal ini, bagaimana para pegawai mampu menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan aturan serta memberikan batasan aturan yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh pegawai.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, belum melaksanakan sepenuhnya hal tersebut, terlihat dari pekerjaan para pegawai di dalam melaksanakan tugasnya masih belum melaksanakan tugas dengan aturan yang formal terlihat dari para pegawai masih adanya hubungan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat yang berujung pada proses pelayanan yang tidak formal sehingga proses pelayanan cenderung dibeda-bedakan. Padahal hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 8 ayat 2 tentang administrasi kependudukan yang berisi tentang memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

* 1. **Hierarki**

Dalam hal ini, diterapkanya prinsip tata jenjang dalam kedinasandan tingkat kewenangan. Prinsip tersebut mengandung makna bahwa ada tatanan di tingkat atas, ada tatanan di tingkat bawah dalam artian adanya koordinasi jabatan serta pertanggung jawaban bawahan kepada atasan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka memiliki struktur organisasi untuk melihat secara terperinci tentang tugas, wewenang, serta tanggung jawab dari setiap anggota organisasi, dengan demikian pelaksanaan tugas dari masing-masing anggota dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun pada kenyataannya dalam hal koordinasi jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka belum melaksanakan sepenuhnya hal tersebut terlihat pegawai pada bagian pendaftaran penduduk maupun bagian pencatatan sipil dalam melayani masyarakat terkadang tidak ada koordinasi dengan atasan maupun antar bidang, dampaknya dengan tidak mengetahui kepala dinas ada atau tidaknya di tempat untuk melakukan penanda tanganan KTP, KK, Akta Kelahiran dll, pegawai tidak dapat memberikan kepastian waktu yang tepat kepada masyarakat sehingga pelayananpun tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya.

* 1. **Tata Cara Impersonal**

Dalam hal ini , bagaimana para pegawai melaksanakan tugasnya formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi dan kemarahan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti rasa emosi, terlihat dari pelayanan yang di berikan oleh para pegawai yang mampu melayani dengan sabar dan juga baik kepada para masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka untuk melakukan pelayanan, hal itu sudah sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

* 1. **Penentuan Pegawai didasarkan Kelayakan Seseorang**

Dalam hal ini, penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh diberhentikan sewenang-wenang, penghasilan dan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka terdapat pangkat dan golongan yang berbeda dari setiap pegawai, serta jabatan yang berbeda pula hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan, Karena tingkat pendidikan ini akan mempengaruhi terhadap kualitas kerja aparatur selain itu terdapat faktor masa kerja para pegawai yang berbeda-beda.

* + 1. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan

Pegawai dalam melakukan pekerjaan tidak hanya semata-mata dipengaruhi oleh kemampuan dalam bekerja, akan tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat dan gairah kerja yang tinggi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan suatu keharusan bagi seorang pimpinan suatu organisasi dalam menggerakkan bawahannya agar pegawai mau bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tujuan organisasi.

Adapun gambaran umum dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

* 1. **Bukti langsung**

Bukti langsung merupakan perlengkapan pelayanan yang biasa dilihat/dirasakan secara langsung oleh masyarakat seperti keadaan bangunan, kualitas sarana pelayanan dan sarana komunikasi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan dapat terlihat bahwa keadaan bangunan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sudah dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik dan tidak ada sampah berserakan karena ada petugas kebersihan yang secara rutin membersihkan gedung setiap harinya. Namun berdasarkan hasil pengamatan fasilitas yang ada untuk menunjang pelayanan kurang memadai dimana loket pada pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kurang ideal, hal ini terlihat dari tempat pendaftaran tidak dilakukan antrian, kurangnya petugas yang ada di loket pendaftaran serta tidak ada petugas keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, sehingga terkadang masyarakat berebutan di dalam proses pelayanan yang mengakibatkan kurang nyamannya masyarakat di dalam melakukan proses pelayanan.

* 1. **Keandalan**

Keandalan merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, penjelasan yang tepat dan dilayani dengan baik.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah melaksnakan pelayanan yang baik terlihat dari penjelasan pegawai kepada masyarakat yang kekurangan persyaratan di bimbing apa saja yang harus di lengkapi agar masyarakat tidak bolak-balik di dalam melakukan pelayanan.

* 1. **Daya Tanggap**

Daya Tanggap yaitu kemampuan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti tanggap atas pengaduan masyarakat serta tanggap dalam mensosialisasikan informasi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa pegawai sudah tanggap dalam pengaduan yang masyarakat keluhkan di dalam pelayanan dengan memberi solusi atas permasalahan yang di keluhkan oleh masyarakat, namun dalam mensosialisasikan informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka masih kurang terlihat dari masih banyak masyarakat yang kekurangan persyaratan dalam pelayanan karena kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat.

* 1. **Jaminan**

Mencakup pengetahuan, ketepatan waktu, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dilakukan dengan baik terlihat dari belum mampunya menyelesaikan tugas atau pekerjaannya pada waktu yang telah ditentukan, terkadang proses pelayanan memakan waktu yang lama tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang seharusnya, padahal menurut Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka Nomor 19 Tahun 2010 tentang Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dijelaskan bahwa waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga 1 hari jam kerja, Faktanya dalam penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga ini dalam penyelesainnya terkadang memakan waktu selama 2 hari jam kerja bahkan lebih.

* 1. **Empati**

Empati tercermin dari kesungguhan para pegawai untuk mudah dihubungi dan memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keinginan masyarakat, serta memberikan kemudahan pemberian pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan bahwa masih kurangnya rasa empati yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, terlihat masih adanya hubungan kekerabatan dalam proses pelayanan antara pegawai dengan kerabat/sodara dekatnya sehingga timbul kesan tidak adanya kemudahan yang seimbang yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan yang diberikan, padahal hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 8 ayat 2 tentang administrasi kependudukan yang berisi tentang memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

* 1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:11) “Metode asosiatif yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala”.

Alasan pemilihan metode penelitian assosiatif ini karena memiliki tujuan menggambarkan secara sistematis sebuah fakta dan karakteristik suatu objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Metode penelitian assosiatif mengumpulkan data yang dilakukan menggunakan wawancara, angket dll memiliki sebuah tujuan untuk mengetes hipotesis yang berkaitan dengan keadaan atau kejadian. Data yang dilaporkan merupakan data yang diperoleh peneliti apa adanya sesuai dengan kejadian yang sedang berlangsung atau pada saat itu sedang berlangsung.

* + 1. **Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**
1. **Variabel Penelitian**

Sugiyono (2012:38) mengatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu sebagai berikut:

* 1. Perilaku Birokrasi sebagai variabel bebas (variabel X)
	2. Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat (variabel Y)
1. **Operasionalisasi Variabel**

Setiap varabel yang digunakan dalam suatu penelitian harus didefinisikan secara jelas. Definisi oprasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan dalam oprasional variabel penelitian.

Adapun konsep variabel yang hendak di definisikan oprasionalkan adalah sebagai berikut :

1. Perilaku birokrasi adalah hal berkaitan dengan prilaku para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yang berintikan jiwa atau daya hidup rohani yang bersifat abstrak sesuai dengan ciri birokrasi itu sendiri yaitu pembagian tugas, sistem peraturan, hierarki, Tata cara impersonal dan Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang.
2. Kualitas pelayanan,adalah suatu tingkat keunggulan atau kondisi pelayanan dari pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Berikut ini peneliti akan mengemukakan oprasionalisasi variabel prilaku birokrasi dan variabel kualitas pelayanan untuk memudahkan dalam pembuatan angket dan pedoman wawancara yang tersaji pada tabel 5 dan 6 sebagai berikut :

**TABEL 5**

**OPRASIONALISASI VARIABEL BEBAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **Item** |
| **+** | **-** |
| Variabel Bebas : Perilaku Birokrasi | 1. Pembagian tugas
 | * + - * 1. Spesialisasi kerja
				2. Didasarkan aturan dan tata cara formal
 | 119 | 202 |
| 1. Sistem peraturan
 | 1. Menjalankan tugas sesuai aturan
2. Memberikan batas-batas aturan hal-hal yang boleh dikerjakan
 | 317 | 184 |
| 1. Hierarki
 | * 1. Koordinasi jabatan
	2. Pertanggungjawaban

kepada atasan | 515 | 166 |
| 1. Tata Cara Impersonal
 | * 1. Bekerja berdasarkan aturan tanpa diikuti emosi
	2. Menampilkan pendekatan yang tidak mengandung ikatan
 | 713 | 148 |
| 1. Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang
 | 1. Gaji harus dikaitkan dengan prestasi kerja
2. Kenaikan pangkat ditetapkan berdasarkan kinerja
 | 911 | 1210 |

Sumber : *Sedarmayanti (2013:68), dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik,*

 *Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*

**TABEL 6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **Item** |
| **+** | **-** |
| Variabel Terikat : Kualitas Pelayanan | * 1. Bukti langsung
 | 1. Kebutuhan akan produk
2. Fasilitas yang memadai
 | 2139 | 4022 |
| 1. Keandalan
 | * 1. Dilayani dengan baik
	2. Penjelasan yang tepat
 | 2337 | 3824 |
| 1. Daya tanggap
 | * 1. Tanggap atas pengaduan

masyarakat* 1. Tanggapan dalam

mensosialisasikan informasi | 2535 | 3626 |
| 1. Jaminan
 | * 1. Ketepatan waktu
	2. Sifat dapat dipercaya
 | 2733 | 3428 |
| 1. Empati
 | * 1. Kemudahan pemberian

pelayanan* 1. Komunikasi yang baik
 | 2931 | 3230 |

**OPRASIONALISASI VARIABEL TERIKAT**

Sumber : *Fandy Tjiptono (2004:70), Dalam bukunya Manajemen Jasa*

* + 1. **Populasi dan Responden**

Populasi penelitian yaitu masyarakat Kabupaten Majalengka. Menurut pendapat Sugiyono (2012:80) populasi didefinisikan sebagai berikut : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi penelitian adalah masyarakat Kabupaten Majalengka yang berjumlah 1.283.365. Mengingat besarnya jumlah penduduk di wilayah Kabupaten Majalengka, dan keterbatasan peneliti dari segi dana, daya, dan waktu, maka peneliti untuk menentukan responden dari pihak masyarakat menggunakan teknik sampling aksidental yaitu teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan.

Menurut pendapat Satibi (2011:90) teknik sampling aksidental didefinisikan sebagai berikut :

Teknik sampling aksidental merupakan teknik sampling dimana pemilihan pemilihan sampel dilakukan secara kebetulan, artinya pemilihan sampel dilakukan dari siapa saja yang kebetulan dijumpai sesuai dengan focus penelitian yang dikaji, orang-orang atau pihak yang dipilih sebagai anggota sampel adalah mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah dijumpai tanpa mempertimbangkan aspek apapun.

Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui sesuai dengan sumber data, yaitu para masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka maka peneliti akan menjadikannya sampel yang ditemui dari ranggal 5 sampai dengan tanggal 15 juni, adapun jumpah responden yang peneliti temui sebanyak 38 orang.

**3.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Penelitian Kepustakaan

Yaitu proses kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dengan melakukan penelusuran dan penelaahan literature yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dengan mengenali dan memahami teori-teori dan konsep-konsep dasar yang dikemukakan oleh para pakar dan referensi dari berbagai data sekunder yang bersumber dari buku-buku, artikel, dokumen dan laporan yang berupa jurnal atau hasil catatan penting lainnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

1. Peneliti Lapangan yaitu dengan melakukan penelitian langsung pada objek yang sedang diteliti yaitu dengan teknik-teknik sebagai berikut:
2. Observasi Non partisipan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.
3. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
4. Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang didalamnya berisi sejumlah pertnyaan yang bersifat tertutup, artinya semua alternative jawaban sudah disiapkan sebelumnya untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan skala ordianal yaitu dengan memberikan skor pada pernytaan positif dan pernyataan negatif. Guna angket ini adalah untuk mendapatkan jawaban dan informasi sekitar masalah yang diteliti pada populasi penelitian.
5. Aksidental yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data yaitu masyarakat yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ingin atau sedang mengurus keperluannya baik Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta dll, yang ditemui dari ranggal 5 sampai dengan tanggal 15 juni, adapun jumpah responden yang peneliti temui sebanyak 38 orang.

**3.4.4 Teknik Analisis Data**

**3.4.4.1 Pengolahan Data**

Hasil jawaban-jawaban angket yang disebarkan kepada responden,merupakan data yang kemudian diolah menjadi informasi. Proses pengolahan data melalui fase editing yaitu mengumpulkan, memeriksa data dari hasil wawancara dan angket, apakah sudah lengkap atau tidak, terjadi kesalahan mengisi, kesalahan mencatat atau kesalahan mencari tanda.

Langkah selanjutnya adalah memberi kode atau disebut pola koding, dengan menetapkan skor/bobot nilai pada hasil jawaban angket dan langkah terakhir untuk memudahkan proses pengolahan data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk table ( tabulasi data ), berupa daftar skor jawaban angket dari setiap variable, yang terdiri dari nomor urut responden, butir item ( pernyataan ) dan total skor total item dari setiap responden. Jawaban yang paling mendukung (pernyataan positif) diberi skor paling tinggi dan jawaban yang tidak mendukung (pernyataan negatif) diberi skor sebaliknya.

Skala pengukuran untuk kedua variable tersebut menggunakan skala ordinal dengan teknik Linkert. untuk lebih jelasnya, kita akan melihat skor dari setiap alternative jawaban, yaitu seperti pada table berikut

**Tabel 7**

**Skor Jawaban Pernyataan**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jawaban pernyataan** | **SKOR** |
| **Positif (+)** | **Negatif (-)** |
| SS ( Sangat Setuju ) | 5 | 1 |
| S ( Setuju ) | 4 | 2 |
| TP ( Tanpa Pendapat ) | 3 | 3 |
| TS ( Tidak Setuju ) | 2 | 4 |
| STS ( Sangat Tidak Setuju ) | 1 | 5 |

 Sumber : Sugiono dalan Satibi (2011:97)

Hasil observasi, angket dan hasil wawancara tersebut merupakan data primer, yang selanjutnya akan peneliti olah dan analisis, melalui langkah-langkah sebagai berikut :

* 1. **Uji Validitas**

Pengujian instrumen penelitian sangat penting dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan, karena pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen telah memenuhi persyaratan, baik ditinjau dari segi kesahihan/validitasnya maupun dari segi keterandalannya. Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan valid dan sahih jika instrumen penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 1998:160). Adapun alat pengujian yang dipakai adalah rumus korelasi *Product Moment Pearson.* (Soepono dalam Iskandar, 2004:65) sebagai berikut :

* 1. Penentuan nilai korelasi (r)

 Untuk menetukan nilai korelasi, digunakan rumus sebagai berikut :

 

* 1. Kaidah Keputusan

Nilai rhitung kemudian dibandingkan dengan nilai rtabel dengan tingkat α tertentu dan derajat bebas sebesar n-2. Kaidah keputusan sebagai berikut:

a. Jika rhitung > rtabel maka alat ukur yang digunakan valid

b. Jika rhitung ≤ rtabel maka alat ukur yang digunakan tidak valid

Untuk menguji validitas setiap item maka skor-skor yang ada padaitem yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor item dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagal Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap item dapat diketahui dengan pasti item-item manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dan validitasnya. Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengganti ataupun merevisi item-item dimaksud. Bagi peneliti yang menginginkan, pengujian terhadap item dapat dilakukan dengan mengkorelasikan item dengan skor total pada dimensi atau dimensi.

* 1. **Uji Reliabilitas Kuesioner**

Setelah uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas atau keandalan alat ukur. Hasil penelitian tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner, sehingga data yang diperoleh dari responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi dengan kata lain bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama, dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten.

Setiap instrumen seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Untuk menghitung koefisien reliabilitas, Cronbach (1951) dalam Soehartono (2000: 86) menyarankan penggunaan koefisien *alpha*: “Suatu koefisien reliabilitas yang disebut koefisien *alpha*. Koefisien *alpha* ini menggunakan rumus sebagai berikut:

Dimana α = Reliabilitas Instrumen

 k = Banyak butir pertanyaan

 σt² = Varians Total

 Σσь² = Jumlah Varians Butir.”

Balian (1988) dalam Soehartono (2004: 85) mengemukakan pedoman interprestasi nilai berdasarkan koefisien reliabilitas, yaitu sebagai berikut :

+0.90 - +1.00 : luar biasa bagus/luar biasa reliable

+0.85 - +0.88 : sangat bagus/sangat reliable

+0.80 - +0.84 : bagus/reliable

+0.70 - +0.79 : cukup reliable

Kurang dari 0.70 : kurang reliable

**3.4.4.2 Analisis Data**

Desain penelitian menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitian, pemilihan teori, rumusan hipotesis, metode penelitian, instrumen peneIitian, teknik analisis dan kesimpulan yang diharapkan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu dan menentukan terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasi bias dan memaksimumkan realibilitas. Desain ini diharapkan dapat mengelompokan fakta-fakta dan pengaruhnya serta informasi yang dapat menginterprestasikan kedalam wujud yang nyata.

Desain penelitian digambarkan seperti dibawah ini :

ε

Pyε

Pyx

**Gambar 3**

**Desain Variabel Penelitian**

Keterangan :

X = Variabel Perilaku Birokrasi

Y = Variabel Kualitas Pelayanan

Pyx = Pengaruh Variabel Prilaku Birokrasi terhadap variabel

 Kualitas Pelayanan

**ε** = Epsilon

Analisis dalam pengelolaan data melalui analisis jalur ( *Path Analysis)* yaitu dengan melihat besarnya pengaruh dari variabel perilaku birokrasi terhadap variabel kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Struktur penelitian digambarkan sebagai berikut :

Pyx1

rx1rx2

Pyx2

rx1rx4

rx1rx3

Pyx ε

rx2rx3

rx2rx4

rx1rx5

Pyx3

rx3rx4

Pyx4

rx2rx5

Pyx5

rx3rx5

rx4rx5

**Gambar 4**

**Paradigma Penelitian**

Keterangan :

X1 = Variabel pembagian tugas

X2 = Variabel sistem peraturan

X3 = Variabel hierarki

X4 = Variabel tata cara impersonal

X5 = Variabel penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang

Y = Dimensi kualitas pelayanan

ε = Epsilon

Langkah-langkah pengolahan data,menurut Sitepu ( 1994:130) adalah sebagai berikut :

1. Data dari kedua variabel yang diukur menggunakan instrumen pengukuran dengan skala *likert's* yang menghasilkan skala pengukuran ordinal, dirubah terlebih dahulu dengan menggunkan *Succesive Interval* sehingga diperoleh data dengan skala pengukuran interval.
2. Setelah didapat data dengan skala pengukuran interval kemudian dicari koefisiens korelasi dengan *Pearson product moment*
3. Kemudian dibuat sebuah matriks korelasi dan matrik invers.
4. Setelah diperoleh matriks invers, kemudian dicari koefesien jalur dengan menggunakan rumus :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *PYXi* | = | *– CRYXi* |  |
|  *CRYY* |

Dimana :

Pyxi = merupakan koefisien jalur dari variabel Xi, terhadap varibel Y.

CRyxi = unsur atau elemen pada baris ke-Y dan kolom ke-X dari matriks

invers

CRyy = unsur atau elemen pada baris Y dan kolom Y dari matriks invers

1. Koefisien determinasi total yang memperlihatkan pengaruh Xi secara bersama-sama terhadap Y, dengan menggunakan :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *R²*ү*xiXk* | = 1 - | 1 | = | k Σi | Pүxi rүxi |
| CR үү |

1. Untuk menghitung pengaruh-pengaruh variabel lain yang tidak dimasukan ke dalam model, digunakan rumus :

*p*ү*ε² = 1 – R²*ү*xi.Xk*

* + 1. **Uji Hipotesis**

Dilakukan pengujian secara keseluruhan atau bersama-sama terhadap koefisien-koefisien jalur yang diperoleh. Hipotesis pada pengujian secara keseluruhan atau bersama-sama sebagai berikut :

H0 : Pyxi = PүXk = 0

H1 : Sekurang-kurangnya ada sebuah Pyxi ≠ 0

Statistik uji yang digunakan adalah :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  *F* | = | (*n* – *k* – 1) R² |
| *k* (1 – R² ) |

Statistik uji di atas mengikuti distribusi F-Snedecor dengan derajat bebas V1 = *k* dan V2 = *n* – *k* – 1, criteria pengujian tolak H*0* jika F *hitung* < F *tabel.*

Apabila hasil pengujian secara keseluruhan H*0*  ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada satu Pүxi ≠ 0. Untuk mengetahui Pyxi mana yang = 0 dilakukan secara individu, dengan hipotesis sebagai berikut :

H0 : Pүxi ≤ 0 artinya tidak ada pengaruh positif dimensi xi terhadap Y

H1 : Pүxi > 0 artinya ada pengaruh positif dimensi x*i* terhadap Y

Dengan demikian statistik uji adalah :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Ti* | = | *Pyxi* |  ; *i* = 1, 2, …… *k*  |
|  |  |
| **√** |

|  |  |
| --- | --- |
| ((1 – *R²* | ) |

 | (Ri) |
| (*n-k-1*)

|  |
| --- |
|  |

 |  |

Statistik uji diatas mengikuti distribusi *t Student* dengan derajat bebas *n-k-1* kriteria pengujian H*0* jika *t hitung < t* *tabel.*

* 1. **Lokasi Dan Lamanya Penelitian**
		1. **Lokasi Peneliti**

Lokasi peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yang terletak di jalan K.H. Abdul Halim No.483 Telp (0233) 281757 Fax.(0233) 281757 Majalengka 45418

* + 1. **Lamanya Penelitian**

Mengenai lamanya penelitian dilakukan mulai dari tahap penjajagan sampai tahap penelitian pada 27 Desember 2016 sampai dengan selesai.