

**BAB III**

**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
TERHADAP MASYARAKAT KABUPATEN BANDUNG TERHADAP  
PEMBUATAN KARTU KELUARGA**

**A. Jenis – Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung**

Dalam menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini serta beberapa ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian Adapun indikator - indikator pengukurannya yaitu prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, sarana dan prasarana, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan

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 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-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang

diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit. Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, adapun yang menjadi indikator dari prosedur pelayanan adalah :

1. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan
2. Proses/alur pelayanan
3. Kejelasan prosedur pelayanan

Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung cukup mudah, seperti fotocopy kutipan akta nikah /kutipan akta perkawinan, surat keterangan kelahiran, dan pengantar dari kelurahan.

Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan bahwa proses/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah memuaskan lebih mendominasi yaitu 58%. Prosedur/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga tidak rumit sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus atau membuat Kartu Keluarga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembuatan Kartu Keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung memiliki prosedur yang sederhana.

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Adapun yang menjadi indikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

1. Kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan)
2. Penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan
3. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat
4. Sikap petugas
5. Kepedulian yang ditunjukkan petugas
6. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, dan sederhana. Untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas atau pegawai serta prosedur pelayanan yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai

tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk mengukur efektivitas terdapat tiga pendekatan yang digunakan, dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses untuk mengukur efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Pendekatan proses menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Penulis juga menggunakan beberapa ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian antara lain yaitu kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Kecermatan dijadikan sebagai ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan, yang lebih menekankan pada ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan, gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, yang lebih menekankan pada cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Adapun penjelasan mengenai indikator –indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut :

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, terdapat tiga indikator dari prosedur pelayanan yaitu persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan. Secara umum, prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah efektif.

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja.

Selain itu, penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki untuk mempermudah menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tangani. Pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat sehingga dapat

meningkatkan loyalitas kelompok kerja. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya efektivitas pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah baik, namun belum memadainya ketersediaan fasilitas pendukung seperti perlunya pengeras suara untuk mempermudah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Keberadaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Media online (website) merupakan wujud komitmen dan pertanggungjawaban publik, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah efektif.

Kepastian waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tana Toraja menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga. Selain itu, keakuratan kutipan pembuatan kartu keluarga yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif.

<sup>30</sup>Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya skill yang dimiliki oleh setiap petugas untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keadilan dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga belum efektif

---

<sup>30</sup> Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2005

## **B. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Masyarakat Kabupaten Bandung Terhadap Pembuatan kartu Keluarga**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, mempunyai tugas merumuskan konsep sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengarahkan, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintahan 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 :

1. Perumusan kebijakan teknis dinas serta pengembangan kegiatan bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil penduduk rentan
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas
4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan dinas
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.



Adapun rincian tugas Kepala Dinas adalah :

1. Menyusun rencana dan program kerja tahunan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan berjalan lancar
3. Merumuskan dan mengkoordinasikan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya
4. Menyelenggarakan pelayanan penerbitan KTP dan administrasi kependudukan dan catatan sipil
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau bahan evaluasi
6. 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:

1. Penyusunan kebijakan teknis administrasi penyusunan program, administrasi

keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.

2. Penyelenggaraan kebijakan administrasi penyusunan program administrasi keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub-sub bagian
4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub-sub bagian

Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

Adapun rincian tugas sekretaris yaitu:

1. Menyusun rencana dan program kerja tahunan sekretariat untuk dijadikan acuan kerja.
2. Membagi tugas kepada para kepala sub bagian agar pekerjaan berjalan lancar.
3. Mengontrol/mengecek pelaksanaan tugas sub bagian keuangan, kepegawaian dan umum serta evaluasi dan monitoring dengan memberikan petunjuk kerja sesuai ketentuan agar pekerjaan berjalan lancar.
4. Melaksanakan pembinaan organisasi dan sekretariat dinas sesuai ketentuan untuk mendukung terciptanya dinamiasi kerja yang tinggi dan penuh kedisiplinan.
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas sekretariat sebagai bahan pertanggungjawaban dan bahan evaluasi.

Sekretariat terdiri dari :

a. Sub bagian penyusunan program

Sub bagian penyusunan program dipimpin oleh seorang kepala Sub bagian, mempunyai tugas menyiapkan bahan evaluasi, pelaksanaan rencana dan program dinas serta menyiapkan bahan penyusunan laporan dan pengelolaan dokumentasi dinas.

b. Sub bagian keuangan

Sub bagian keuangan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan anggaran/pembukuan pertanggungjawaban serta laporan keuangan.

c. Sub bagian umum dan kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi, kepegawaian, menyusun pedoman, petunjuk ketatausahaan, dokumentasi dan kepustakaan, menyajikan data dan informasi, urusan surat-menyurat, kearsipan, disposisi, pengadaan RT, administrasi peralatan dan perlengkapan dinas serta informasi.

Bidang 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 pendaftaran penduduk adalah :

1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang identitas penduduk, perpindahan penduduk dan penduduk rentan
2. Penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang identitas penduduk perpindahan penduduk dan penduduk rentan

Bidang penyuluhan pengawasan, pengusutan dan dokumen dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas di bidang penyuluhan, pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen. Adapun fungsi kepala bidang penyuluhan, pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen yaitu :

1. Penyusunan kebijakan teknis bidang penyuluhan, pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen
2. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang penyuluhan, pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan bidang dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang penyuluhan,

pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen

4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan bidang penyuluhan, pengawasan, pengusutan dan pengelolaan dokumen
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk. Adapun fungsi kepala bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk yaitu:

1. Penyusunan kebijakan teknis bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk
2. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan bidang dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk
4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan bidang akta pengolahan data dan dokumen penduduk
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Rincian tugas pada bidang pencatatan sipil adalah :

1. rencana dan program kerja tahunan bidang pencatatan sipil untuk Menyusun

dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas

2. Mengontrol/mengecek pelaksanaan tugas setiap seksi dengan memberikan petunjuk kerja sesuai ketentuan yang berlaku
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
4. Membuat laporan pelaksanaan tugas bidang pencatatan sipil sebagai bahan pertanggungjawaban dan evaluasi.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

mengandung makna pokok yaitu :<sup>31</sup>

1. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak yang dilayani (pelanggan).
2. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan kependudukan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
3. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang

---

<sup>31</sup> Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2005

mampu atau dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) yang dilaksanakan oleh instansi yang memberikan pelayanan.