

**PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN
MELALUI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KABUPATEN BOGOR JAWA BARAT**

PENELITIAN

diajukan guna memenuhi salah satu syarat
Tri Dharma Perguruan Tinggi



Oleh
Dr. Ir. Eko Budi Santoso, MT
Rizki Putra Alfiyana
Eem Nurnawati, SP, M.Si

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Jatinangor, 2020

ABSTRAK

Terciptanya data Administrasi Informasi Kependudukan di suatu negara merupakan salah satu aset yang sangat diperlukan. Maka, tiap tiap daerah di Indonesia memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pendataan administrasi kependudukan bagi warganya. Kabupaten Bogor merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Barat. Seiring dengan hal tersebut masih adanya keterbatasan yang dimiliki, seperti; keterbatasan jaringan, luas wilayah, transportasi. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Bogor membentuk 7 UPT DISDUKCAPIL dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun setelah berdirinya UPT, masih saja ada masyarakat yang melakukan pelayanan ke Kantor Desa. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fenomena yang terjadi.

Berdasarkan hal tersebut, Laporan Akhir ini diberi judul **“PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN MELALUI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BOGOR JAWABARAT”**. Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui Mekanisme Pelayanan, Sosialisasi dalam pelayanan, dan Hambatan yang ada dalam pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif menggunakan pendekatan deduktif. Pengumpulan data yang penulis gunakan menggunakan data primer dan sekunder, yang bersumber kepada wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang penulis gunakan ialah reduksi data, penyajian data, serta pengambilan keputusan menggunakan teknik triangulasi.

Penelitian dapat mengetahui bahwa, pembentukan 7 UPT Disdukcapil sangat bermanfaat bagi masyarakat, dan mampu mengatasi beberapa permasalahan yang ada sebelumnya. Namun, pelayanan yang ada di UPT saat belum bisa dilakukan secara maksimal karena adanya permasalahan pada akses aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang ada di UPT.

Kata Kunci : *Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Unit Pelaksana Teknis.*

ABSTRACT

Creating a good population Information Administration system in a country, we need one important asset especially for developed Country therefore, each province in Indonesia has responsibility to do census for their Citizens. Bogor regency is the most regency in West Java which has a lot of population. In this way there are some limitation for government to manage population administration. Some cases likes the limited network, wide area, and transportation causing problems. Accordingly, Bogor Regency Government made 7 Technical Implementation Unit of Population and Civil Registration Agency to bring it up Government services with society. But after Technical Implementation Unit grew, people still come to village office to get service. That's the reason writer interesting to do a rearch.

*In this final report, the writer take a title “**FAMILY CARD AND BIRTH CERTIFICATE SERVICES AT 7 TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT OF DEPARTEMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION**” The aim of this final report is to know the services mechanism, socialitation, and resistant in family card and brith certificated service at Technical Implementation Unit.*

In this research, Writer use a qualitative descriptive method with inductive approach collecting some data with primer and secondary data. Which is resources from interview, observation, and documentation. Data Analysis technical which use are data reduction, data peresentation decision making using triangulation technique.

In the end, we will know that 7 Technical Implementation Unit of Population and civil Registration Agency is helpful for people and stelling some problems. But, the services in Technical Implementation Unit can't do with maximum effort because problems to access SIAK in Technical Implementation Unit.

Keyword : Family Card, Brith Certificate, Technical Implementation Unit.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Alinea ke IV Pembukaan Undang-Undang dasar 1945 Pemerintah berkewajiban melindungi, memajukan, dan mencerdaskan bangsanya. Hal ini sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang pada alinea ke IV sebagai berikut:

Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Memberikan jaminan untuk melindungi, memajukan, serta untuk mencerdaskan bangsa tentu tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Diperlukanya suatu kejelasan identitas juga legalitas untuk membuktikan bahwa seseorang tersebut mempunyai hak sebagai warga Negara. Seperti yang tercantum pada UUD 1945 pasal 26 ayat (1) dan Undang-Undang pasal 12 Tahun 2006 ayat (1) dan (2) tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, yang berhak menjadi warga negara Indonesia yaitu orang yang

BAB II

TINJAUAN TEORITIS DAN LEGALISTIK

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pelayanan

Konsep Pelayanan ialah “Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna.” (Mulyadi, Gedeona, dan Afandi, 2016) Karakteristik pelayanan yang dimaksud pendapat di atas bersifat tidak berwujud, apabila pelayanan tidak sampai kepada pengguna, maka pelayanan menjadi bervariasi tergantung karakteristiknya, ada pelayanan jasa dan pelayanan yang berupa barang.

Menurut Gonroos (1990:27) menyatakan pengertian pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang tidak bisa dilihat akibat adanya hubungan secara langsung maupun tidak bisa dilihat akibat adanya hubungan secara langsung maupun tidak langsung antara konsumen dan karyawan atau hal lain berupa barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan pemberi pelayanan guna menjawab permasalahan dan kebutuhan konsumen.

Hardiyansah (2011:11) berpendapat Pelayanan adalah pemberian jasa baik dari pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang

BAB III

METODE MAGANG RISET TERAPAN

3.1 Desain

Tujuan diadakanya magang merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk melihat, mengamati, menganalisis, mengumpulkan data sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Penulisan dilakukan dengan berpedoman pada metode ilmiah. Berdasarkan peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 tentang Pedoman Penulisan Laporan Akhir dan Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2017/2018 menjelaskan bahwa:

Magang Riset Terapan Pemerintahan adalah kegiatan Praja Utama Program Diploma IV yang bekerja secara langsung (*internship*) di bawah bimbingan dan pengawasan aparatur sipil negara (ASN) pada instansi pemerintah dan perangkat desa untuk meningkatkan penguasaan keterampilan keahlian berdasarkan program studi di lokasi yang telah ditetapkan, serta dibarengi dengan melaksanakan penelitian (*research*) sebagai upaya untuk mengkaji fenomena yang menjadi persoalan dalam prAktak penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan tempat magang, dan selanjutnya dijadikan bahan dalam penyusunan LA sebagai persyaratan penyelesaian pendidikan Program Diploma IV.

Penelitian dilakukan melalui desain perencanaan penelitian, untuk itu dalam melakukan penelitian penulis merancang desain prosedur penelitian. Sebuah pendapat dari Creswell (2013:3) “Desain penelitian merupakan rancangan dan prosedur penelitian yang meliputi: asumsi-

BAB IV

ANALISIS FOKUS MAGANG RISET TERAPAN PEMERINTAHAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Magang

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor

Kabupaten Bogor berlokasi di wilayah provinsi Jawa Barat. Kabupaten Bogor merupakan salah satu daerah yang menjadi penyangga ibu Kota Jakarta. Kehidupan di Bogor sedikit berbeda dengan kehidupan masyarakat Kota Jakarta. Masyarakat Bogor dikenal dengan keramahannya, terutama Bogor dengan darah turunan pasundan yang kental. Namun, Seiring dengan berjalannya waktu kini Kabupaten Bogor mulai heterogen masyarakatnya, banyak pendatang yang memutuskan untuk bertempat tinggal di Bogor, dan ada satu fakta yang dilansir oleh kompas.com bahwa, banyak penduduk sehari-hari bekerja di Kota Jakarta namun memilih tinggal di Kabupaten Bogor dengan berbagai alasan.

Jumlah penduduk Kabupaten Bogor mencapai 5.840.907 jiwa, Luas Kabupaten Bogor berupa daratan yakni 2.663,81 km², luas tersebut terdiri dari 40 Kecamatan dan 435 Desa/ Kelurahan. Kabupaten Bogor terletak bersebelahan dengan ibu Kota Jakarta, namun demikian masih adanya kecamatan yang pada kondisi geografis terpencil, sulit di jangkau

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.3 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang penulis peroleh selama magang di lapangan, serta dengan mengacu pada Oprasionalisasi Konsep Fokus Magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, maka dapat diperoleh kesimpulan pada fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran melalui UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menurut penulis belum terlaksana dengan baik. Penulis mengacu kepada SOP nomor 02/2017 dan SOP nomor 04/2017. Baik dari sisi pelaksana, prosedur, dan mutubaku belum dapat dilaksanakan dengan baik. Ha tersebut dikarenakan aplikasi SIAK yang ada pada UPT masih belum sempurna.
2. Sosialisasi Pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran melalui UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah dilaksanakan dengan baik. Kedua Dimensi baik formal dan

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014 *Metedologi Penelitian Kwaitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Afandi, P. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Managemen for Managemen Reaserch*. Yogyakarta: DeepPublish
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penellitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Bogor Dalam Angka 2019*. Bogor : Badan Pusat Statistik
- Berger, P. & Luckmann, T. 1966. *The Social Construction of Reality: Treatise in Teh Sociology of Knowledge*. New York. New York: Double Day & Company.
- Creswell, John W. 2013. *Reaserch Design Pendekatan Kuanitatif, Kualitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Disdukcapil Kab Bogor. 2018. *Kajian Akademis Perlunya Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. Tidak diterbitkan
- Gronroos, C. 1990. *Service Managemen and Marketing: Managing the moment of truth in Service Competition*. Massachutets : Lexington
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, J.Lexxi 2015. *Metode Penelitiann Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mulyadi, Moh. 2014. *Metode Penelitian Praktis Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Publica Institute

Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratna, Nyoman Kutha, 2009. *Metedilogi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sagala, Syaiful. 2006. *Konsep dan makna Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sangadji, Etta Mamang, 2010. *Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sari, D.R. 2009. Pengaruh Sosialisasi Keluarga terhadap Perilaku Prosocial Anak Usia Remaja Awal (Studi Pada Murid-Murid SLTP Negeri X di Jakarta). Skripsi Sosiologi Fisip UI. [Online]. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/44927910/skripsi> (November 2011)

Sinambela, Lian Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Siswosoediro, Henry S dan Veronika Dian A. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Transmedia Pustaka

Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Soemato, Triyuni dan Hendrastuti, Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayan Bina Profesi Mandiri

Sudaryono, 2018. *Metedologi Penelitian*. Depok: Rajawali Press

Sugiyono. 2017. *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni. 2014. *Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sukirno. 2001. *Pengantar Makro Ekonomi*, Jakarta: Grafindo Persada

Sutanta, Edhy. 2009. *Sistem Informasi Managemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

2. Peraturan-Peraturan

Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 perubahan atas Undang-Undang Nomor 24 tahun 2006 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Praturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017
tentang Pedoman Penulisan Laporan Akhir dan Skripsi Institut
Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2017/2018

3. Sumber lain

- Aisah. 2019. Warga Kabupaten Bogor banyak yang tidak punya Akta dan Kartu Keluarga dikarenakan pelayanan dari desa yang kurang baik. Tersedia : <https://www.lapor.go.id/laporan/detail/warga-kecamatan-rumpin-kabupaten-bogor-banyak-yang-tidak-punya-akta-dan-kk-dikarenakan-pelayanan-dari-petugas-balai-desa-yang-kurang-baik> [November 2019]
- Gunawan, Iwan. 2019. "7 UPT Kependudukan Resmi Meluncur Di Kabupaten Bogor." *Pojok Bogor* 1. Tersedia : <https://bogor.pojoksatu.id/baca/7-upt-kependudukan-resmi-meluncur-di-kabupaten-bogor>. [November 2019]
- Kata Data.co Badan Pusat Statistik. 2019. Berapa Jumlah Penduduk di Provinsi Jawa Barat pada 2019? | Databoks. Tersedia : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/18/berapa-jumlah-penduduk-di-provinsi-jawabarat-pada-2019> [Novemer 2019]