**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DI KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN PROVINSI PAPUA**

**RAFLI ADITYA KODECO PUTRA**

**Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil-DIV**

**Fakultas Manajemen Pemerintahan**

**INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

[raflikodeco@gmail.com](mailto:raflikodeco@gmail.com)

**ABSTRAK**

Keadaan penduduk di Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua, secara umum belum memiliki dokumen kepindahan yaitu Surat Keterangan Pindah yang di buat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kurangya kesadaran masyarakat dalam membuat Surat Keterangan Pindah dan masih kurang baiknya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah akan menghambat proses pembuatan dokumen kependudukan.

Penulis menggunakan metode penelitian eksploratif dengan pendekatan induktif. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen, aparat pemerintahan, dan masyarakat. Teknik analisa data yang digunakan oleh penulis adalah dengan cara mereduksi data, penyajian data, dan terakhir adalah menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah masih belum baik, karena kurangnya sarana dan prasarana serta alat pencetak yang hanya ada satu unit yang bisa dipakai dan juga kurangnya kertas untuk mencetak. Selain itu, keterlambatan pencetakan Surat Keterangan Pindah dan masih adanya pemungutan liar pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah. Faktor yang menghambat yaitu masyarakat masih kurang mendapat informasi mengenai prosedur persyaratan, kedisiplinan pegawai Dinas, keterbatasan sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melakukan sosialisasi untuk prosedur persyaratan pembuatan Surat Keterangan Pindah, menindak pegawai yang tidak disiplin, pemberian pelatihan kepada pegawai dalam hal pelayanan. Berdasarkan pengamatan, penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi yang terjadwal serta membuat papan informasi untuk persyaratan pembuatan Surat Keterangan Pindah, memberikan tindakan tegas bagi pegawai yang tidak disiplin dalam melayani, serta memberikan pelatihan kepada pegawai.

***ABSTRACT***

*The condition of the population in the District of Yapen Islands Papua Province, in general has not had a moving document that is a Certificate of Movement made by the Department of Population and Civil Registry. The lack of awareness of the community in making the Certificate of Movement and the lack of good service of the Certificate of Move will hamper the process of making the population documents.*

*The author uses explorative research method with inductive approach. The data used are primary and secondary data, obtained through interview, documentation, and observation. Interviews were conducted with related parties namely Head of Population and Civil Registry of Yapen Islands, government apparatus, and community. Data analysis techniques used by the author is to reduce data, presenting the data, and the last is to draw conclusions.*

*The results of this study conclude that the service of the Population Service in the manufacture of the Certificate of Movement is still not good, due to lack of facilities and infrastructure and printing equipment that only one unit can be used and also the lack of paper to print. In addition, the delay of printing the Certificate of Movement and the existence of illegal collecting on the service of making the Move Notification Letter. The inhibiting factor is that the community is still not well informed about the requirements procedure, the discipline of the Dinas staff, the limited facilities and infrastructure, and the competence of the officers in providing services. Efforts undertaken by the Office of Population and Civil Registration is to socialize the procedures for the requirements of making a Certificate of Move, cracking undisciplined employees, providing training to employees in terms of service.**Based on the observations, the authors suggested that the Office of Population and Civil Registration conduct a scheduled socialization and make information boards for the requirements of making the Move Certificate, giving decisive action for employees who are not disciplined in serving, and provide training to employees.*

Surat keterangan Pindah adalah surat atau dokumen kependudukan yang dikeluarkan oleh instansi dan dinas terkait yaitu dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk dapat memberikan keterangan bahwa penduduk yang bersangkutan tersebut akan berpindah tempat dari daerah yang baru ke daerah yang akan dituju. Sedangkan surat keterangan pindah datang adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk warga indonesia yang melaporkan kedatangannya ditempat tujuannya yang baru. Dengan memiliki surat keterangan pindah datang, seseorang memiliki bukti lapor diri kedatangan bagi penduduk dari luar yang datang. Penduduk tersebut dapat memiliki hak untuk dapat mengurus kependudukan nya ditempat tujuan nya yang baru, kemudian untuk dapat penerbitan Kartu Keluarga (kk) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Status pindah resmi akan di terima apabila yang bersangkutan telah diberi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat ijin tinggal sementara.

Dalam pembuatan dokumen-dokumen kependudukan seharusnya lebih tepat dan cepat. Dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, perkembangan teknologi dan informasi dapat menjadi solusinya sehingga penggunaan sistem pada penyelenggaraan pemerintahan melalui informasi on-line sangat perlu dikembangkan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan sehingga mendukung tersedianya data dan informasi pada instansi Pemerintah. Sehingga dapat dimanfaatkan secara tepat, aman dan cepat.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam pengurusan atau pembuatan surat keterangan pindah dan surat keterangan pindah datang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah dapat mengawasi kegiatan pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal. Tapi yang terjadi di lapangan masih adanya masalah yang harus diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen.

Masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua masih memberikan keluhan yang banyak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kabupaten Kepulauan Yapen, antara lain panjangnya proses Administrasi Kependudukan, pelayanan yang belum dapat memaksimalkan lokasi pelayanan, prosedur yang banyak dalam proses pengurusan Surat Keterangan Pindah, sosialisasi yang kurang terhadap masyarakat , serta kurangnya kesadaran masyarakat.

Masyarakat kabupaten kepulauan yapen banyak yang memberikan anggapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang memuaskan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan dan kebutuhan yang dapat memuaskan masyarakat. Masyarakat sekarang semakin cerdas dan semakin sadar untuk memperhatikan kualitas dan apa yang diterimanya dari aparatur pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Hal ini disebabkan oleh perkembangan zaman yang memberikan tuntutan dan beragam kebutuhan masyarakat. Dibutuhkan kualitas pelayanan yang benar-benar diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tepat sasaran dan cepat serta tepat dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat merupakan harapan masyarakat.

Berkaitan pada tugas pokok yang harus dilaksanakan sehingga penyediaan pelayanan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen harus di fokuskan kepada kebutuhan masyarakat untuk pemenuhan baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat. kepuasan pemberian kepada masyarakat ini sangat begitu penting mengingat kepuasan masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

**FOKUS PENELITIAN**

Agar lebih terarah fokus dalam kegiatan magang riset terapan pemerintahan, yang akan dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah Di Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua ?
2. Faktor penghambat apa saja terkait pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah Di Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah Di Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua ?

**TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari magang ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Kepulauan Yapen.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pembuatan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Kepulauan Yapen.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menghadapi hambatan-hambatan pembuatan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Kepulauan Yapen.

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui metode deskriptif dan pendekatan induktif yang bertujuan untuk dapat menggambarkan aspek-aspek yang dapat berkaitan dengan fokus yang dikaji dan diamati agar dapat lebih memahami sehingga dapat untuk membangunan pengetahuan dan mencari apa yang terjadi. Pengolahan data dilakukan berdasarkan perolehan fakta dan data dilapangan dan dipadukan dengan teori yang relevan kemudian dilakukan interpasi.

**TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Nazir (2011:174) menyebutkan bahwa,”Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Selalu ada hubungan dari teknik pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi teknik pengumpulan data.

Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif teknik pengumpulan data kegiatan magang. Teknik pengumpulan data secara umum dapat dibagi atas beberapa kelompok, yaitu:

1. **Wawancara**

Teknik penelitian yang penulis gunakan dalam wawancara penelitian ini merupakan *Teknik Sampling Accidental.* Menurut Usman (2008:43-46) menyebutkan bahwa, “Pengertian *Sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Penulis mewancarai masyarakat yang dijumpai saat mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Pindah yang akan ditemui di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen.

1. **Dokumentasi**

Mengumpulkan data dengan cara mengambil atau mengalir dari catatan-catatan dari berbagai data-data, administrasi, dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dokumen diperoleh dalam hal ini dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga.

Menurut Arinkunto (21013:274) mendefinisikan bahwa “Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya”. Menggunakan metode dokumentasi diharapkan mampu mempermudah dalam melakukan penelitian selanjutnya.

**TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam proses pengumpulan data diperlukan data akhir yang akan diolah menjadi suatu informasi yang relevan yang nantinya akan dianalisis kembali. Data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti melalui metode yang digunakan tidak akan berguna jika tidak dianalisis, data yang diperoleh menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi harus dilakukan analisis agar data tersebut dapat berguna.

Dalam penelitian ini penulis menganalisi data menggunakan tiga alur yang dikemukakan oleh menurut Silalahi (2009:339) yaitu:

1. Reduksi Data(*Data Reduction*)
2. Penyajian Data *(Data DispIay*)
3. Menarik Kesimpulan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Pindah dari Perspektif Legalistik.**

Lokasi tempat magang penulis yaitu di daerah Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua, pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai kependudukan. Dimana undang-undang tersebut menjelaskan bahwa seluruh penduduk Indonesia berhak mendapatkan pelayanan untuk pembuatan identitas kependudukan secara konstitusi hukum Negara Indonesia. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memiliki identitas diri bahkan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah Daerah pun masih banyak yang belum memilikinya. Hal ini tidak sesuai dan tidak diterapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan. Untuk itu masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan.

**Analisis Fokus Magang dari Perspektif Teoritis**

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan hasil yang didapat selama melakukan magang di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua yang dikaitkan dengan pelayanan administrasi kependudukan hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dalam hal ini pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah yang dilakukan atau di buat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen serta upaya yang dilakukan untuk menangani kendala-kendala yang dihadapi.

**Hambatan-hambatan yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Yulianus Frans Wayangkau SH.MH beliau mengatakan bahwa sebenarnya masih banyak hambatan-hambatan yang sering dihadapi oleh aparat dalam memberikan pelayanan, hal itu disebabkan karena banyak faktor antara lain, telah disebutkan oleh penulis sebagai berikut :

1. **Disiplin dan Motivasi Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Yulianus Frans Wayangkau SH.MH pada 23 Januari 2019, beliau mengatakan bahwa :

Sejauh ini hanya ada beberapa pegawai yang taat akan aturan sementara yang lain masih banyak yang tidak mengikuti aturan yang ada terutama kedisplinan di kantor. Motivasi kerja para pegawai pun sejauh ini masih kurang banyak yang datang dan hanya duduk saja. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan lagi.

Dari pernyataan diatas, maka penulis mengetahui bahwa bukan hanya masalah masuk kantor yang sering terlambat tetapi dikantor juga sering terjadi masalah. Untuk itu seharusnya pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat memberikan contoh yang baik kepada tenaga honorer atau pegawai lain yang statusnya masih CPNS agar mereka dapat disiplin dan motivasi dalam bekerja lebih meningkat.

1. **Keterbatasan Sarana dan Prasarana**

Masalah sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan tugas dari aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan terkait Surat Keterangan Pindah. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam memperlancar pekerjaan aparat yang pada dasarnya menyatakan bahwasanya sarana dan prasarana yang lengkap sangat berperan dalam menunjang kelancaran pekerjaan.

1. **Rendahnya Pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dalam hal pembuatan surat keterangan pindah.**

Banyak keluhan dari masyarakat tentang kurangnya informasi mengenai pengurusan pelayanan menjadi salah satu hambatan yang dihadapi oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada pelaksanaan magang, pengetahuan masyarakat sangat kurang. Hal ini di buktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang harus kembali mengurus persyaratan yang ada agar dapat di proses dan di buat Surat Keterangan Pindahnya.

1. **Faktor Pendidikan dan kompetensi dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.**

Kemampuan yang dimiliki aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat berkaitan dengan pendidikan formal yang pernah diikuti oleh aparat yang bekerja secara professional. Terkait dengan itu maka menurut hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Yulianus Frans Wayangkau,SH, MH, pada tanggal 21 Januari 2019, beliau mengatakan bahwa :

Salah satu kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pendidikan para pegawai, karena kebanyakan pegawai hanya lulusan SMA dan kebanyakan yang berstatus sebagai tenaga honorer. Sehingga para pegawai pun masih perlu banyak bimbingan lagi untuk meningkatkan kualitas dalam melaksanakan tugas mereka.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kelancaran dari sebuah pekerjaan utamanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu didukung oleh kemampuan dan ketrampilan yang memadai dari para aparatur itu sendiri.

* + 1. **Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah.**

Berdasarkan faktor-faktor penghambat yang ditemukan dalam pelaksanaan magang di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen, maka perlu adanya tindak lanjut atau upaya dalam mengatasi faktor penghambat tersebut antara lain yaitu :

1. **Pemberian Motivasi dan Teguran pada Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Dalam meningkatkan motivasi aparat, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku pimpinan tertinggi sampai saat ini masih berusaha agar motivasi para aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lebih termotivasi dalam bekerja dengan melakukan pengawasan terhadap para pegawai yang ada agar dapat mengikuti dan menaati segala peraturan yang berlaku serta memberikan teguran keras kepada setiap pegawai yang melakukan pelanggaran dalam bentuk apapun, serta memberikan motivasi dan petunjuk kepada para aparatur agar semangat kerja dalam meningkatkan kualitas individu dapat terwujudkan guna untuk mencapai pelayanan yang optimal.

1. **Perawatan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana**

Segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat berfungsi sebagai alat utama penyelenggara pelayanan sangat minim dan kurang efektif maka sudah mengusulkan untuk pengadaan fasilitas dan perlengkapan kerja tambahan akan tetapi belum pasti kapan akan terselenggara oleh sebab itu harus mengambil langkah pemeliharaan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar tidak rusak sehingga tidak mengganggu pemberian pelayanan serta dapat digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah. Disamping itu juga kondisi Kantor yang sekarang ini sedang dalam tahap perbaikan (rehab) merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini pelayanan sementara sedikit terhambat.

1. **Pemberian Informasi tentang Prosedur Pelayanan**

Ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dalam hal pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mengupayakan mensosialisasikan segala persyaratan dan prosedur kepada masyarakat agar warga masyarakat dapat mengerti dan memahami prosedur dan persyaratan yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan pengamatan penulis pada dasarnya sebagian masyarakat hanya menyalahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam artian hanya menunggu upaya dari Dinas dan tidak ada inisiatif dari masyarakat dalam mencari tahu ataupun membaca informasi yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain apa yang dilakukan diatas penulis juga melihat upaya lain yang akan dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu pemajangan prosedur dan persyaratan disekitaran kantor Dinas agar masyarakat yang ingin meminta bantuan kepada para pegawai untuk kebutuhan mereka, agar tidak bingung lagi dalam memenuhi segala persyaratan dan prosedur yang ada.

1. **Kerjasama Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku pimpinan selalu mengupayakan meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh para bawahannya dengan memberikan arahan kepada bawahannya apabila tidak tahu apa yang dikerjakan. Kepala Dinas juga selalu menghimbau kepada para bawahannya untuk saling bekerja sama untuk meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta selalu bertanya apabila kurang paham dengan apa yang dikerjakan.

**Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua sering terhambat proses penyelesaiannya karena;
2. Prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan masih terkesan membingungkan (berbelit-belit) bagi masyarakat;
3. waktu penyelesaiannya sekitar 2 (dua) sampe 5 (lima) hari;
4. masih terjadi pemungutan biaya dengan maksud agar dipercepat segala urusannya;
5. Kualitas kertas yang dipakai untuk mencetak Surat Keterangan Pindah tidak baik.
6. kondisi kantor yang sedang dalam kondisi perbaikan (rehab).
7. **Faktor Penghambat;**
8. Kurangnya disiplin dan motivasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan;
9. Keterbatasan sarana dan prasarana
10. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan informasi mengenai prosedur pelayanan;
11. Kemampuan aparat atau pegawai masih sangat rendah.
12. **Upaya yang dilakukan;**
13. meningkatkan disiplin dan motivasi kerja aparat atau pegawai;
14. Pe ningkatan sarana dan prasarana dengan merehab bangunan kantor dan memelihara fasilitas kantor yang sudah ada;
15. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan dengan melakukan sosialisasi langsung dan memberikan papan informasi mengenai standar pelayanan minimum kepada masyarakat;
16. Melakukan bimbingan dan memberikan petunjuk kepada aparat atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil apabila aparat atau pegawai Dinas dalam menghadapi dan melayani masyarakat terdapat kendala dan hambatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU-BUKU**

Arikunto, Suharsimi., 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta .

Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian ,* Jakarta. Ghalia Indonesia

Silalahi, Ulber. 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi,* Jakarta : Bumi Aksara.

………., ……... 2012. *Metode penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama.

Usman, Husaini. 2008*. Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan* –Ed.2,Cet.1-. Jakarta: Bumi Aksara

1. **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang

Memberikan Jaminan Secara Konstitutif Kepada Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang

Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008, tentang

Pendaftaran Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Pemerintah Daerah

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

Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah, Badan, Dinas, dan Kantor lingkungan pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Kepulauan Yapen Nomor 4 tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dinas Dinas Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen

Keputusan Bupati Kepulauan Yapen Nomor : 337 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai sistem pelayanan