**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA**

**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**PROVINSI PAPUA**

LAPORAN AKHIR

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat

Untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Sains Terapan Pemerinthan

Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri



Oleh :

ADOLVINA LIA HUBY

NPP. 25.1310

Program studi : Administrasi Kependudukan dan catatan Sipill

**INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

**Jatinangor, 2018**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Tujuan utama yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke empat,

“Kemudian dari pada 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” adalah memberikan jaminan kehidupan serta kesejahteraan kepada bangsa, negara dan masyarakat Indonesia seutuhnya salah satunya melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik *(public service)* merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan warga negara atau masyarakat. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk meyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mu` lai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan maka, penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.

masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan yang terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya. Dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Namun hingga saat ini pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik manjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan benar-benar masyarakat dapat merasakan kepuasan.

Dalam konteks penyelenggaraan otonomi daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat bangsa. Salah satu instrument pembangunan yang merupakan hak khusus yang di berikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik, masyarakat berhak memperoleh berbagai layanan yang harus diberikan dari pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik *(publik service)* yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terjadi karena tuntutan perkembangan kebutuhan masyarakat, keinginan serta harapan dari masyarakat yang terus bertambah.

salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat (1) dan (13) tentang Administrasi Kependudukan, yang mengatakan: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kartu Keluarga (KK), adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang Nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua, telah memeberikan kewenangannya pada daerah kabupaten/kota untuk mengurus sendiri daerahnya. Berdasarkan kewenangan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya adalah salah satu instansi yang berwenang dan bertanggung jawab melaksanakan tugas pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Jayawijaya berdasarkan Peraturan Daerah (perda) Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dikarenakan kabupaten Jayawijaya merupakan kabbupaten induk yang memekarkan enam kabupaten dan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak sehingga menjadi dasar tolak ukur dalam membuat suatu kebijakan dan perencanaan pembangunan nasional maupun daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati (Perbub) Kabupaten Jayawijaya Nomor 53 Tahun 2016 lebih lanjut dijelaskan pada Pasal 2 (dua) bagian ke 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya merupakan unsur pelaksana urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Kabupaten Jayawijaya maka, dengan adanya dasar hukum tersebut Dinas Dependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya melaksanakan salah satu tugas adminisrtasi kependudukan salah satunya adalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Berdasarkan Peraturan di atas, perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar-standar pelayanan yang sudah diberikan pemerintah terhadap masyarakat. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada Negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standal minimal. Sedangkan di Negara-negara maju kualitas pelayanan kepada masyarakat telah memenuhi kualitas di atas standar minimal.

Menyadari arti pentingnya pelayanan administrasi kependudukan perlu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Keluarga (KK) dalam kehidupan sehari- hari, dan pemerintah senantiasa dituntut memberikan pelayanan yang berkulitas kepada masyarakat, dengan demikian, keberadaan sumber daya manusia dalam hal ini aparat yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat sangat berpengaruh terhadap pembangunan sumber daya manusia di suatu daerah.

Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat dituntut agar lebih tanggap dan lebih serius dalam menangani keluhan -keluhan maupun persoalan persoalan yang ada di lapangan baik secara langsung maupun secara tidak langsung khususnya di Kabupaten Jayawijaya. Oleh karena itu, aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dapat memahami kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan dengan mengembangkan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Dan perlu melakukan sosialisasi secara terus menerus tentang pentingnya kartu keluarga, karena dengan adanya Kartu Keluarga (KK) dapat mempermudah persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).dan lain-lain.

Masalah yang terjadi dengan melihat luasnya Kabupaten Jayawijaya dengan Jumlah penduduk yang sangat banyak maka, pada umumnya masyarakat Kabupaten Jayawijaya masih banyak kepala keluarga di Kecamatan/Distrik terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya, dengan berbagai alasan dalam proses pembuatan masih rumit maupun banyak persyaratan yang harus dilengkapi dan lain-lain, sehingga membuat masyarakat tidak / belum memiliki dan membuat kartu keluarga. Dan terjadi pula akan kekurang pahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan Kartu Keluarga, yang mana ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW setempat hingga ke kelurahan isi berbagai formulir yang disediakan dan hingga data masuk ke dinas lalu diproses akhirnya hal ini memakan waktu yang sangat lama dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Problem yang terjadi Dinas Kependududkan dan Pencatatan Sipil tersebut, Pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua menyatakan mayoritas anak di Kabupaten jayawijaya belum memiliki Akta kelahiran dikarenakan salah satu syarat untuk memperoleh Akta Lahir adalah dengan membawa surat nikah dari orang tua yang bersangkutan namun pihak orang tua tidak pernah melakukan nikah resmi sehingga belum bisa untuk pembuatan Akta Kelahiran. http/www.Jayawijaya.net. *Harian pagi Jayawijaya* Pagi.Selasa 15 Agustus 2017.

Jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya yang sudah memiliki Kartu Keluarga (KK) dan yang belum memiliki Kartu Keluarga sesuai Distrik/ Kecamatan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga (KK) Berdasarkan Distrik Kabupaten Jayawijaya Tahun 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Distrik** | **Tahun** | **Jumlah Penduduk** | | **Total Penduduk** | **Ada (KK)** |
| **LR** | **PR** |
| 1. | WAMENA | 2017 | 28.211 | 23.424 | 51.635 | 13.619 |
| 2. | KURULU | 2017 | 2.225 | 2.271 | 4.496 | 1.385 |
| 3. | ASOLOGAIMA | 2017 | 3.589 | 3.232 | 6.821 | 2.101 |
| 4. | HUBIKOSI | 2017 | 3.577 | 3.421 | 6.998 | 1.914 |
| 5. | BOLAKME | 2017 | 3.542 | 3.152 | 6.694 | 2.050 |
| 6. | WALELAGAMA | 2017 | 1.306 | 1.255 | 2.561 | 746 |
| 7. | MUSATFAK | 2017 | 1.416 | 1.313 | 2.729 | 810 |
| 8. | WOLO | 2017 | 5.663 | 4.552 | 10.215 | 2.242 |
| 9. | ASOLOKOBAL | 2017 | 2.024 | 1.747 | 3.771 | 1.019 |
| 10. | PELEBAGA | 2017 | 9.909 | 9.344 | 19.253 | 5.523 |
| 11. | YALENGGA | 2017 | 4.216 | 3.838 | 8.054 | 2.479 |
| 12. | TRIKORA | 2017 | 292 | 263 | 555 | 160 |
| 13. | NAPUA | 2017 | 2.445 | 2.246 | 4.691 | 1.446 |
| 14. | WALAIK | 2017 | 1.571 | 1.623 | 3.194 | 891 |
| 15. | WOUMA | 2017 | 2.609 | 2.300 | 4.909 | 1.307 |
| 16. | HUBIKIAK | 2017 | 6.596 | 6.429 | 13.025 | 3.472 |
| 17. | IBELE | 2017 | 4.974 | 4.071 | 9.045 | 2.437 |
| 18. | TAILAREK | 2017 | 2.279 | 2.179 | 4.458 | 1.350 |
| 19. | ITLAI HISAGE | 2017 | 1.998 | 1.696 | 3.694 | 1.138 |
| 20. | SIEPKOSI | 2017 | 1.363 | 1.269 | 2.632 | 791 |
| 21. | USILIMO | 2017 | 1.552 | 1.631 | 3.183 | 1.120 |
| 22. | WITAWAYA | 2017 | 619 | 652 | 1.271 | 357 |
| 23. | LIBAREK | 2017 | 592 | 560 | 1.152 | 349 |
| 24. | WADANGKU | 2017 | 1.876 | 1.546 | 3.422 | 954 |
| 25. | PISUGI | 2017 | 1.226 | 1.201 | 2.427 | 653 |
| 26. | KORAGI | 2017 | 1.612 | 1.337 | 2.949 | 745 |
| 27. | TAGIME | 2017 | 6.707 | 5.810 | 12.517 | 3.797 |
| 28. | MOLAGALOME | 2017 | 1.861 | 1.587 | 3.448 | 1.026 |
| 29. | TAGINERI | 2017 | 2.712 | 2.321 | 5.033 | 1.786 |
| 30. | SILOKARNODOGA | 2017 | 2.470 | 2.363 | 4.833 | 1.298 |
| 31. | PIRAMID | 2017 | 1.501 | 1.380 | 2.881 | 810 |
| 32. | MULIAMA | 2017 | 2.625 | 2.796 | 5.421 | 1.896 |
| 33. | BUGI | 2017 | 2.062 | 1.331 | 3.393 | 767 |
| 34. | BPRI | 2017 | 534 | 472 | 1.006 | 276 |
| 35. | WALESI | 2017 | 2.385 | 2.251 | 4.636 | 1.536 |
| 36. | ASOTIPO | 2017 | 5.646 | 5.223 | 10.869 | 3.431 |
| 37. | MAIMA | 2017 | 5.384 | 5.007 | 10.391 | 2.891 |
| 38. | POPUGOBA | 2017 | 4.708 | 4.616 | 9.324 | 2.449 |
| 39. | WAME | 2017 | 1.339 | 1.208 | 2.547 | 858 |
| 40. | WESAPUT | 2017 | 4.201 | 3.803 | 8.004 | 2.189 |
| **JUMLAH** | | | **141.417** | **126.720** | **268.137** | **76.068** |

*Sumber : Dinas*

*Sumber : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

*Kabupaten Jayawijaya Tahun 2017)*

Administrasi Kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Jayawijaya masih sangat jauh di bawah harapan pemerintah, hal tersebut dapat dilihat dari data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Tahun 2017 di atas, menunjukan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya sebagian besar belum memiliki Kartu Keluarga sehingga benar-benar pemerintah berperan aktif mengajak masyarakat dan memberikan peluang serta kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki Kartu Keluarga (KK).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya ditemukan juga kurangnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki untuk mendukung proses pelayanan, dan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aparat yang melayani masyakat sehingga keterbatasan pengetahuan yang dimiliki serta kurangnya disiplin pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sangat menentukan sukses dan tidaknya membuat para pelanggan yang mendapatkan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan urusan administrasi Kependudukan yang ada di Kabupaten Jayawijaya, khususnya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), menunjukan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan serius yang dapat mempengaruhi efektifitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), diantaranya 2 (dua) faktor utama internal dan eksternal yaitu. Tingkat pengetahuan dari aparat sebagai pelayan masyarakat yang masih lemah serta kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai pendukung dalam pelayanan, dan kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. dan faktor Eksternal sendiri yakni Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Kartu Keluarga. Berdasarkan Uraian latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul :

“**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAWIJAYA PROVINSI PAPUA”**

* 1. **Ruang Lingkup, Fokus dan Lokasi Magang**
     1. **Ruang Lingkup**

Berkaitan dengan judul usulan magang penulis, Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Maka Ruang Lingkup Penulis yaitu:

1. Belum maksimalnya kualitas pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Jayawijaya.
2. Belum seluruhnya masyarakat Kabupaten Jayawijaya memiliki Kartu Keluarga (KK).
3. Pelayanan administrasi dipusatkan satu tempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

**1.2.2 Fokus Magang**

Berdasarkan ruang lingkup, maka penelitian ini memiliki fokus pada beberapa permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Jayawijaya.
2. Faktor-Faktor apa saja yang yang menjadi penghambat dalam pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK), di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

**1.2.3 Lokasi Magang**

Dalam penelitian ini Penulis menentukan lokasi magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua.

* 1. **Maksud dan Tujuan Magang**

**1.3.1 Maksud Magang**

Adapun maksud dari kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan sebagai bahan acuan guna memahami pentingnya administrasi kependudukan mengenai pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Jayawijaya.

**1.3.2 Tujuan Magang**

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengatahui kualitas pelayanan Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga di kabupaten Jayawijaya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor atau kendala yang mempengaruhi pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependududkan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga.
   1. **Kegunaan Magang**
4. Bagi praja Sarana berlatih praja IPDN untuk menambahkan wawasan dan pengetahuan sebagai bekal dalam mempersiapkan diri sebelum terjun di lapangan kerja
5. Bagi IPDN menjadi sumber inspirasi bagi yang memerlukan khususnya bagi praja selanjutnya yang sedang menyusun laporan dan penelitian nantiinya dan sebagai bahan pustaka di pepustakaan Institut Pemerintahan Dalam negeri.
6. Bagi lokasi magang hasil dari pengamatan ini diharapkan memberikan tambahan wawasan pengetahuan di bidang manajemen kependudukan dan Pencatatan sipil, khususnya peningkatan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

**BAB II**

**TINJAUAN TEORETIS DAN LEGALISTIK**

* 1. **Tinjauan Teoretis**

**2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, (2006 :27) ”Pelayananan ini merupakan salah satu pelayanan yang ditujukan pada publik”.

Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Surjadi (2012 : 12 ), meliputi:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan, dimaksudkan bahwa setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasih mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif, dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraaan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
4. Akuntabilitas, dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Kepentingan umum, dimasudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan
6. Profesionalisme, dimaksudkan bahwa aprat penyelenggara pelayanan harus memilki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak di maksud bahwah dalam arti tidak membedahkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Dan keberhasilan pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani) dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dari 2 (dua) aspek pokok yaitu: aspek internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal dan masyarakat yang dilayani.

Organisasi publik selalu memiliki ciri public accountability yaitu. Setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dan evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayan publik. Dan elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum dalam proses, atau setelah pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2011:11) berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam bentuk baarang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang- undangan.

Lebih lanjut dijelaskan dalam bab I Pasal I Ayat (I) No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2013:23) bahwa: Pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Pelayanan adalah “bagaimana cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atas sekelompok orang”.

Selanjutnya dikutip Ibrahim Hardiyansyah (2011 : 40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Pelayanan prima kata lainnya adalah pelayanan yang sangat baik, terpadu, mengesankan. Yang di maksud dengan pelayanan prima adalah kegiata merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Menurut Nina Rahmayanty (2010 :17) mendefinisikan bahwa:

1. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung di rasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
4. Layanan prima adalah memenuhi kebutuhan praktis (*pratical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk perwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Sinambela dkk (2014: 6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari enam aspek yaitu:

1. Tranparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda diakses oleh semua pihak yaang membutuhkan dan disediahkan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prisip efisiensi dan efektifitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikaan aspirasi dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

**2.1.2 Pengertian Kartu Keluarga**

Kartu keluarga merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting yang harus dimilliki oleh setiap masyarakat. Menurut Siswosoediro (2008 : 37) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah angoota keluarga”. Selanjutnya menurut Siswosoediro “ Kartu Keluarga (KK) terisi data lengkap identitas kepala keluarga dan anggota keluarga”. Kegunaan Kartu Keluarga (KK) menurut Siswosoediro (2008 : 39), sebagai berikut :

1. Sebagai persyaratan untuk mendapatkan identiras lain, seperti KTP atau Paspor.
2. Untuk melamar pekerjaan
3. Untuk persyaratan nikah

Selanjutnya fungsi kartu keluarga menurut Siswosoediro (2008 : 39) sebagai berikut :

1. Untuk mendata penduduk yang bertempat tinggal disetiap rumah,baik kepala keluargamaupun anggota keluarga.
2. Dengan tercantumnya seseorang dalam Kartu Keluarga (KK) yang dimiliki, jika pindah tempat tinggal, wajib dilaporkan ke RT/RW setempat dan pihak kelurahan/desa. Ditempat tinggal yang baru, kita harus mendaftar dalam wilayah tersebut dan merubah atau mengganti Kartu Keluarga (KK).

Kegunaan Kartu Keluarga sebagai salah satu persyaratan utama dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan persyaratan untuk pembuatan akte kelahiran serta untuk masa depan anak ketik anak mendaftarkan diri disekolah dasar (SD) juga menggunakan kartu keluarga. Karena Nomor KK terdiri dari 16 digit dan penetapan nomor ini dibuat dengan menggunakan kombinasi variabel kode wilayah, tanggal pencatatan, dan juga terdapat nomor seri keluarga.

* 1. **Tinjauan Legalistik** 
     1. **Pelayanan**

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Lebih lanjut dijelaskan dalam bab 1 (satu) pasal satu yang menyebutkan bahwa Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga itu sendiri.

Dilihat dari makna pernyataan undang-undang tersebut bahwa pentingnya Kartu Keluarga bagi masyarakat karena, Kartu Keluarga (KK) juga memuat data tentang nama, jenis kelamin, susunan dalam hubungan keluarga serta identitas anggota keluarga. Disamping itu Kartu Keluarga (KK) merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting untuk digunakan sebagai salah satu syarat penerbit Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan persyaratan pelayanan publik yang lain seperti pengurursan paspor, sertifikat hak atas tanah, polisi asuransi, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan sederet keperluan lainnya

Sebelum lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, bahwa sebagian masyarakat beranggapan bahwa untuk memperoleh Kartu Keluarga itu sesuatu yang sangat mudah bahkan dianggap tidak penting hal ini disebapkan karena pemahaman masyarakat tentang kartu keluarga hanya sebatas kartu identitas saja namun, begitu ditetapkan aturan yang baru melalui kebijakan pemerintah yang baru berbau teknologi informasih, penduduk tampaknya perlu diberikan pemahaman tentang arti pentingnya Kartu Keluarga (KK) bagi masyarakat serta penertiban setiap dokumen kependudukan maupun dokumen lain yang berhubungan dengan pencatatan administrasi kependudukan sangat penting dan bermanfaat.

Sesuai Undang-undang Nomo 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan mengatakan bahwa, Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sehingga, Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dalam hal ini Dinas terkait yang ada sebagai Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

1. mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
2. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
3. menerbitkan Dokumen Kependudukan;
4. mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
6. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Kewajiban dinas terkait dalam pembuatan administrasi kependudukan maka pejabat pencatatan sipil mempunyai kewenangan melakukan verifikasi kebenaran data, melakukan pembuktian pencatatan atas nama jabatannya, mencatat data dalam register akta pencatatan sipil, maupun dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil, dan membuat catatan pinggir pada akta-akta Pencatatan Sipil lainnya. Sehingga setiap penduduk yang menjadi warga negara indonesia wajib memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang diterbitkan oleh instansi maupun dinas terkait. Nomor Induk Kependudukan yang diberikan melalui Kartu Keluarga (KK) tersebut akan diberikan seumur hidup 1 (satu) kali dan berlaku seumur hidup sepenjang orang tersebut masih hidup.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam Undang-Undang RI nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayayanan publik, pasal 1 ayat (1) dijelaskan tentang definisi pelayanan publik adalah sebagai berikut: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediahkan oleh penyeleggaraan pelayanan publik”.

Definisi pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segalah publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa : Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan menurut pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Prosedur pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian
4. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
5. Biaya pelayanan
6. Biaya atau tarif pelayanan termasuk perincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
7. Produk pelayanan
8. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
9. Sarana dan prasarana
10. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Kompetensi petugas pemberi layanan
12. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.

Aparatur Sipil Negara nomor 81 Tahun 1993 dalam Ratminto dan winarsih (2013 : 250 ) menyatakan bahwa tatacara pelayanan setidak-tidaknya harus memuat secara jelas hal-hal sebagai berikut :

1. Landasan hukum pelayanan
2. Maksud dan tujuan pelayanan
3. Alur proses/tatacara pelayanan
4. Persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
5. Tatacara penilaian untuk membedahkan kepastian kepada masyarakat atau pennolakan
6. Rincian biaya jasa umum dan tatacara pembayarannya
7. Waktu penyelesaian pelayanan umum
8. Uraian mengenai hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima layanan umum
9. Penunjukkan pejabat penerima keluhan masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah menyebutkan bahwa: “salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah terhadap masyarakat”.

Kepuasan masyarakat menururt keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah “ hasil pendaoatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor :63/KEP/M.PAN/72003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid serta reliable sebagai unsur minimal yang ada sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakar yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya).
4. Kedisplinan petugas pelayan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayansn, ysitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memeberikanpelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diseleaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedah bedahkan golongan atau status dari masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastiaan biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakkat penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang dapat diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan haruslah memenihi asas-asas pelayanan yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Transparansi : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan aturan perundang-undangan.
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedah bedahkan suku, ras, agama, golongan, jender, status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
   * 1. **Pengertian Kartu Keluarga (KK)**

Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentag Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa Administrasi kependudukan adalah “Rrangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serat pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Pada ayat 9 disebutkan bahwa Dokumen kependudukan adalah ’’Dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanan yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”.

Kartu Keluarga selanjutya disebut KK adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama susunan dan hubungan dalam leluarga, serta identitas angggota keluarga, sebagaimana yang tersebut pada pasal 1 Ayat (13). Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.

Ketentuan mengenai Kartu keluarga (KK) disebutkan pada pasal 61 dan 62 Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yaitu sebagai berikut:

**Pasal 61**

1. KK memuat keterangan mengenai kolom KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, dokumen imigrasi dan nama orang tua.
2. Keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi penduduk yang agamanya belum diakui berdasarkan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, namun tetap dilayani dan divcatat dalam base kependudukan.
3. Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Berlaku untuk selamanya kecuali terjadi perubahan kepala keluarga.
4. KK diterbitkan dan diberikan pada instansi pelaksana kepada penduduk warga negara indonesi dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
5. KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan salah satu dasar penelitian KTP.

**Pasal 62**

1. Penduduk warga negara indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK.
2. Perubahan susunan keluarga dalam KK Wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana selambat-lambatnya 30 hari
3. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) instansi pelaksana mendaftar dan menerbitkan Kartu Keluarga.

**BAB III**

**METODE MAGANG RISET TERAPAN PEMERINTAHAN**

* 1. **Desain Magang**

Untuk mempermudah pencapaian tujuan magang di perlukan penelitian, dalam melakukan penelitian di butuhkan suatu metode atau cara dalam pengumpulan data–data yang valid pada saat melakukan penelitian berdasarkan peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 pasal 1 poin q mendefinisikan magang adalah kegiatan Wasana Praja Diploma IV yang bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan Aparatur Sipil Negara yang lebih berpengalaman untuk meningkatkan penguasaan keterampilan dan keahlian berdasarkan program studi di likasi yang telah di tetapkan serta sebagai kegiatan pengamatan *(intersip)* untuk penyusunan laporan akhir sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma IV.

Peran magang sangatlah penting dalam menunjang peningkatan dalam ilmu pengetahuan dengan membuat suatu pengamatan yang di landaskan karena adanya rasa ingin tau dengan cara mengamati dan mencari suatu kebenaran dalam suatu sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pengumpulan data merupakan data yang sangat penting dalam metode ilmiah, karen adalam metode pengumpulan data pada umumnya data dikumpulkan digunakan untuk memeperoleh informasih yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan penelitian atau magang.

Desaian magang yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Jhon W Creswell (2009 : 5) menyebutkan bahwa :

penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitiaan kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang peneliti yang bergaya induktif, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Penelitian Deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekrang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengeni fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Menurut Whintney (1960: 85),

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interprestasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-maasalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengru dari suatu fenomena. Metode deskriptif juga ingin mempelajari norma-norma atau standar-stadar, sehingga penelitian deskriptif ini disebut juga survey normative.dalam metode deskripftif dapat di teliti masalah normative bersama-sama dengan maslah status dan sekaligus membuat perbandingan-perbandingan antar fenomena.studi demikian di namakan secara umum sebagai studi atau penelitian deskriptif, adalah waktu sekarang, atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masi terjangkau dalam ingatan responden.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa jenis metode penelitian deskritif adalah metode penelitian yang untuk membuat gambaran mengenai sesuatu atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun, dalam pengertian metode yang luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang luas, peneliti deskriptif mencakup metode penelitian yang luas diluar metode sejarah dan eksperimental, dan secara umum lebih di sebut dengan metode survei. Kerja peneliti, bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin di pecahkan.

Penulis menggunakan metode deskriptif dalam proses magang ini karena sudah mengetahui permasalahan secara kulit luarnya saja, yaitu mengenai Pelayanan aparatur dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Namun dengan menggunakan metode ini peneliti dapat memperdalam pengetahuan tentang sebab atau hal-hal yang mempengaruhi permasalahan yang diperoleh lalu dianalisis sedemikian rupa sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.

Pendekatan induktif yang di gunakan untuk memahami suatu penelitian, dapat membangun pengetahuan dan mencari apa yang sesunggunya yang terjadi di lapangan melalui pengelolaan yang akan di lakukan berdasarkan data dan fakta yang ada dan akan di padukan dengan teori yang relevan kemudian di lakukan iterpretasi. Hal ini di lakukan karena proses pengumpulan data merupakan faktor yang penting dalam keberhasilan suatu penelitian.

Adapun sumber data primer berupa informan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat yang sudah mengurus dan memilii kartu kleluarga dan sumber data sekunder lain berupa dokumen resmi, arsip-arsip dan buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

**3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan sumber utama dalam sebuah penelitian, data yang telah dianalisis akan dapat dijadikan dasar dalam pemecahan suatu masalah, oleh karena itu data sangat penting untuk di kumpulkan sebelum dianalisis. Berdasarkan sumbernya terdiri dari data primer dan sekunder, yaitu menurut mulyadi (2014: 145) sumber data di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Data primer

Merupakan data yang di peroleh atau data yang di kumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer juga di sebut sebagai data pertama atau data barun yang yang memiliki sifat aktual. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Teknik pengumpulan data yang di gunakan untuk mendapatkan wawancara primer antara lain: observasi, wawancara, angket (kuisioner), dan kelompok diskusi terarah.

1. Data sekunder

Merupakan data yang peroleh atau di kumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.data sekunder dapat di peroleh dari berbagai sumber, seperti Badan Pusat Statistik (BPS), buku, dokumen laporan, jurnal, dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan cara sebagai berikut:

1. ***Observasi***

pengumpulan data dengan observasi adalah cara pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai fenomena yang diteliti secara nyata di lapangan. Menurut Creswell (2009: 266); Observasi adalah :

langkah pengumpulan data dengan turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktifitas individ-individu di lokasi penelitian. Dalam langkah ini peneliti merekam/mencatat baik secara terstruktur maupun semistruktur. Peneliti juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai partisipan non-partisipan hingga partisipan utuh.

Dengan demikian penulis melakukan pengamatan dengan terjun langsung ketempat lokasih penelitian dan akan melaksanakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti sehingga nantinya akan mendapatkan data yang aktual dan akurat.

1. ***Wawancara.***

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan informasih dengan cara bertanya langsung kepada responden agar memperoleh keterangan uantuk tujuan penelitian. Menurut Creswell (2009: 266); Dalam wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face—to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, memawawancarai mereka dengan telephone atau terlibat langsung dalam *focus group interview* yang terdiri atas enam sampai delapan partisipan, perkelompok. Wawancara-wawancara ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur *(unstructured)* atau bersifat terbuka *(open-ended)* yang di rancanguntuk memunculkan pandangan-pandangan dan opini dari para partisipan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe wawancara terbuka dimana peneliti dapat mengetahui data selengkap sehingga pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang ada sesuai dengan pemahaman para pelaku itu sendiri, adapun pihak – pihak yang akan peneliti wawancarai adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Daftar Informan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **SUMBER INFORMASIH** | **JUMLAH** |
| 1.  2.  3.  4. | Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk  Kepala Seksi Identitas Penduduk  Masyarakat | 1 Orang  1 Orang  1 Orang  7 Orang |
|  | Jumlah | 1. Orang |

1. ***Dokumentasi***

Dokumentasi adalah sumber informasi yang berupa bahan-bahan tertulis berupa surat atau gambar yang tersimpan sebagaimana adanya. Menurut Creswell (2009:266), Dokumentasi adalah “pengumpulan dokumen-dokumen public seperti koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat seperti buku harian, diary, surat dan email”.

Dengan demikian penulis dalam menggunakan teknik dokumentasi, mengumpulkan data dari dokumentasi naskah dianas, sumber dari arsip, dan laporan-laporan tertulis lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

* 1. **Teknik Analisis Data**

Data yang telah diperoleh pada saat melakukan penelitian di lokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, tentu akan menghasilkan data yang banyak sehingga data yang sifatnya masih mentah tersebut harus dianalisis agar dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah penelitian. Yang sifatnya eksploratif dan induktif degan tujuan untuk memperoleh pemahaman dan pengertian bukan membuktikan hipotesis teori.

Menurut Miles dan Huberman (2012: 91) mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus hingga tuntas sehingga data yang diperoleh sesuai fakta dilapangan.

Penelitian dilakukan penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman sebagaimana dikutip yaitu:

1. *Data Reductio*

Merangkul atau memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya. Dengan demikina data yang akan direduksi akan memberikan gambaran yang jauh lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data dan mencarinya bila diperlukan. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

1. *Display Data*

Penyajian data dilakukan dengan uraian singkat, bagan , hubungan dengan kategori, flowchart dan sejenisnya, dapat juga dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data dimaksudkan dapat mempermudah untuk memahami yang terjadi, merencanakan keja selanjutnya berdasarkan apa yang telah sudah dipahami sebelumnya.

1. *Conslusion Drawing*

Kesimpulan dalam metode kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan analisis kualitatif, hal ini dapat dilihat dari teknik analisis data yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan seperti yang sudah dijelaskan penulis diatas. Dengan demikian setelah memeperoleh data melalui pengumpulan data dengan metode wawancara dan dokumentasi, penulis menganalisa data yang banyak tersebut dengan mereduksi terlebih dahulu, kemudian menyajikan data yang telah direduksi dan pada akhirnya akan ditearik kesimpulan. Penelitian kualitatif yang dilakukan oleh penulis menekankan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta di lokasi magang, disesuaikan dengan lokasih magang peneliti sesuai data – data yang diperoleh dari informan.

* 1. **Tempat dan Jadwal Magang**
     1. **Tempat Magang**

Pelaksanaan kegiatan magang ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua.

* + 1. **Jadwal Magang**

Berdasarkan kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun 2017/2018, waktu pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan laporan akhir bagi Wasana Praja angkatan XXV dilaksanakan pada tanggal 08 Januari sampai dengan 02 Februari 2018.

**Tabel 3.2**

**Jadwal Kegiatan Magang dan Penyusunan Laporan Akhir Wasana Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun 20117-2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **KEGIATAN** | **PELAKSANAAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | **2017** | | | | | | | | **2018** | | | | | | | | | | | | | |
| **Okt** | | | | **Nov** | | | | | **Des** | | | | **Jan** | | | | **Feb** | | | | | **Mar** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| 2. | Proses bimbingan Usulan Magang |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| 3. | Seminar Usulan Magang |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| 4. | Magang dan Pengolahan data |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| 5. | Penyusunan dan Sidang Laporan Akhir |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| 6. | Ujian Komprehensif |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |

*Sumber : Kalender Akademik IPDN Tahun 2017/20`8*

Keteragan : Pelaksanaan Kegiatan

**BAB IV**

**ANALISIS FOKUS MAGANG RISET**

**TERAPAN PEMERINTAHAN**

**4.1 Gambaran Umum Lokasi Magang**

Kabupaten Jayawijaya adalah salah satu kabupaten yang berada di ujung timur Indonesia di Provinsi Papua. Ibu kota kabupaten terletak di Wamena atau yang sering disebut dengan Lembah Baliem. Kota Wamena merupakan satu-satunya kota terbesar yang terletak di pegunungan tengah Papua, wamena berasal dari dua kata *Wam* dan *Ena* yang berarti Babi Jinak. Berbeda dengan kota-kota besar lainnya di Papua seperti Timika, Jayapura, Sorong, dan Merauke.

Wamena merupakan surga dan mutiara yang belum banyak tersentuh di pedalaman pegunungan tengah Papua. Kabupaten Jayawijaya sendiri memiliki ketinggian sekitar 1800 meter diatas permukaan laut, dan terletak antara 138° 30’ - 139° 40’ Bujur Timur dan 3° 45’-4° 20’ Lintang Selatan. Luas wilayah Kabupaten Jayawijaya adalah 8. 469. Km2 dengan total jumlah penduduk 268. 137 jiwa masing-masing laki-laki sebanyak 141, 417 jiwa dan perempuan sebanyak 126. 720 jiwa.

Secara Administasi Kabupaten Jayawijaya terdiri dari 40 (empat puluh) Distrik, 4 (empat) Kelurahan, dan 328 (tiga ratus dua puluh delapan) Kampung. Distrik dengan Kampung terbanyak adalah Distrik Kurulu (12 Kampung) sedangkan Distrik dengan Kampung Paling Sedikit adalah Distrik Witawaya dan Wame (masing-masing 4 Kampung) Distrik dengan Wilyah terluas adalah Distrik Siepkosi (138,41 Km) dan Distrik dengan luas terkecil adalah Distrik Wouma (48,75 Km)

**Tabel 4.1**

**Pembagian Wilayah Administrasi**

**Kabupaten Jayawijaya**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **PEMBAGIAN WILAYAH ADMINISTRASI** | **JUMLAH** |
| *1* | *2* | *3* |
| 1. | Distrik | 40 |
| 2. | Kampung | 328 |
| 3. | Kelurahan | 4 |
| 5. | Rumah Tangga / KK | 76.068 |
| 6. | Penduduk | 268.137 |
| 7. | Kepadatan Per KM2 | 16,05 orang/Km2 |
| 8. | Luas Wilayah | 8.469 Km2 |
| 8. | Perbandingan Laki : Perempuan  (sex ratio) | 112,09 %  (Dalam 112 laki-laki ada 9 perempuan |

*Sumber : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

*Kabupaten Jayawijaya 2017)*

Batas wilayah Kabupaten Jayawijaya berbatas dengan Kabupaten/ Kota yaitu :

Sebelah Utara : Kabupaten Mambramo tengah Sebelah Selatan : Kabupaten Yahukimo

Sebelah Barat : Kabupaten Lanny Jaya dan Tolikara

Sebelah Timur : Kabupaten Pegunungan Bintang.

1. **Topografi dan iklim**

Kabupaten Jayawijaya berada dihamparan Lembah Baliem, sebuah lembah aluvial yang terbentang pada areal ketinggian 1500–2000m diatas permukaan laut. Temperatur udara bervariasi antara 14,5 derajat celsius. Dalam setahun rata-rata curah hujan 1.900 mm dalam dalam sebulan terdapat kurang lebih 16 hari hujan. Musim kemarau dan musim hujan sulit dibedakan, berdasarkan data bulan maret adalah bulan dengan curah hujan terbesar, sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan Juli.

Kota Wamena dikelilingi oleh Pegunungan Jayawijaya yang terkenal karena puncak-puncak salju abadinya, antara lain: Puncak Trikora (4. 750 m), Puncak Mandala (4. 700 m) dan Puncak Yamin (4. 595 m). Pegunungan ini amat menarik wisatawan dan peneliti Ilmu Pengetahuan Alam karena puncakna yang selalu ditutupi salju walaupun berada di kawasan tropis, lereng pegunungan yang terjal dan lembah sungai yang sempi dan curam menjadi ciri khas pegunungan ini.

1. **Demografi dan Budaya**

Kabupaten Jayawijaya dihuni oleh masyarakat pribumi Lembah Baliem yang sering disebut Suku Dani, rata-rata kenaikan populasi orang Dani sangat rendah dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia, salah satu penyebabnya adalah keenggangan pada ibu untuk mempunyai anak lebih dari pada dua yang menyebabkan rendahnya pertumbuhan populasi Suku Dani di Lembah Baliem.

Sikap berpantang pada ibu selama masih ada anak yang masih disusui membuat jarak kelahiran menjadi jarang, hal ini dapat dipengaruhi oleh adat istiadat orang Baliem suku Dani yang hidup di Kabupaten Jayawijaya. Poligami terjadi pada laki-laki yang kaya mempunyai banyak Babi, karena Babi merupakan Maskawin utama yang diberikan laki-laki kepada keluarga wanita, selain sebagai maskawin Babi juga digunakan sebagai lambang kegembiraan maupun kedudukan, dan Babi dapat digunakan menjadi alat pembayaran denda terhadap berbagai jenis pelanggaran adat maupun masalah lain.

Sebelum tahun 1945, penduduk kabupaten jayawijaya merupakan pendududk masyarakat yang homogen dan hidup berkelompok menurut wilayah adat, sosial, komfederasi suku pada masing-masing kelompok, hingga berkembangnya pekembangan jaman modern sekarang ini, penduduk jayawijaya sudah menjadi Heterogen yang datang dari berbagai wilayah di Indonesia dengan kehidupan yang rukun dan berbaur satu sama lain.

1. **Sosial Ekonomi**

Mata pencaharian utama masyarakat Jayawijaya adalah bertani, dengan sistem pertanian tradisional, makanan pokok masyarakat Kabupaten Jayawijaya adalah Ubi Jalar, Keladi dan Jagung sehingga pada areal pertanian masyarakat dipenuhi dengan jenis tanaman makanan pokok ini sehingga Pemerintah Kabupaten Jayawijaya berkomitmen dan berusaha untuk memperkenalkan jenis tanaman lainnya seperti berbagai jenis sayuran (Kol, Sawi, Wortel, Buncis, Kentang melalui Dinas terkait dalam hal ini, Dinas Pertanian dan Tanaman Panggang.

Lembah Balim adalah areal luas yang sangat subur sehingga cocok untuk berbagai jenis komoditi Pertanian yang dikembangkan tanpa pupuk kimia. Padi sawah juga mulai berkembang didaerah ini karena masyarakat penduduk asli Kabupaten Jayawijaya sudah mengenal cara bertani Padi Sawah, dan kini komoditas perkebunan lainnya yang kini mulai mengenal dan berkembang pesat adalah Kopi Arabika.

1. **Jumlah Penduduk.**

Kabupaten Jayawijaya didiami oleh Suku Dani, seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan reformasih dewasa ini Kabupaten Jayawijaya didiami oleh beraneka ragam etnis dan suku bangsa setidaknya terdapat 3 (tiga) suku yang saat ini hidup berdampingan dan saling berbaur satu sama lain dengan harmonis yakni Suku Dani, Suku Lani, dan Suku Yali,.

komposisi penduduk yang dirinci menurut etnis menunjukan bahwa Suku Dani merupakan jumlah terbesar (45%), selanjutnya Suku Lani (20%), Suku Yali (22%), dan suku lainnya (13%).

Jumlah Penduduk Kabupaten Jayawijaya saat ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel. 4.2**

**Jumlah Penduduk Kabupaten Jayawijaya Per Distrik 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **DISTRIK** | **JENIS KELAMIN** | | **KET** |
| **LK** | **PR** | **n (jiwa)** |
| 1. | WAMENA | 28.211 | 23.424 | 51.635.Jiwa |
| 2. | KURULU | 2.225 | 2.271 | 4.496.Jiwa |
| 3. | ASOLOGAIMA | 3.589 | 3.232 | 6.821.Jiwa |
| 4. | HUBIKOSI | 3.577 | 3.421 | 6.998.Jiwa |
| 5. | BOLAKME | 3.542 | 3.152 | 6.694.Jiwa |
| 6. | WALELAGAMA | 1.306 | 1.255 | 2.561.Jiwa |
| 7. | MUSATFAK | 1.416 | 1.313 | 2.729.Jiwa |
| 8. | WOLO | 5.663 | 4.552 | 10.215.Jiwa |
| 9. | ASOLOKOBAL | 2.024 | 1.747 | 3.771.Jiwa |
| 10. | PELEBAGA | 9.909 | 9.344 | 19.253.Jiwa |
| 11. | YALENGGA | 4.216 | 3.838 | 8.054.Jiwa |
| 12. | TRIKORA | 292 | 263 | 555.Jiwa |
| 13. | NAPUA | 2.445 | 2.246 | 4.691.Jiwa |
| 14. | WALAIK | 1.571 | 1.623 | 3.194.Jiwa |
| 15. | WOUMA | 2.609 | 2.300 | 4.909.Jiwa |
| 16. | HUBIKIAK | 6.596 | 6.429 | 13.025.Jiwa |
| 17. | IBELE | 4.974 | 4.071 | 9.045.Jiwa |
| 18. | TAILAREK | 2.279 | 2.179 | 4.458.Jiwa |
| 19. | ITLAI HISAGE | 1.998 | 1.696 | 3.694.Jiwa |
| 20. | SIEPKOSI | 1.363 | 1.269 | 2.632.Jiwa |
| 21. | USILIMO | 1.552 | 1.631 | 3.183.Jiwa |
| 22. | WITAWAYA | 619 | 652 | 1.271.Jiwa |
| 23. | LIBAREK | 592 | 560 | 1.152.Jiwa |
| 24. | WADANGKU | 1.876 | 1.546 | 3.422.Jiwa |
| 25. | PISUGI | 1.226 | 1.201 | 2.427.Jiwa |
| 26. | KORAGI | 1.612 | 1.337 | 2.949.Jiwa |
| 27. | TAGIME | 6.707 | 5.810 | 12.517.Jiwa |
| 28. | MOLAGALOME | 1.861 | 1.587 | 3.448.Jiwa |
| 29. | TAGINERI | 2.712 | 2.321 | 5.033.Jiwa |
| 30. | SILOKARNODOGA | 2.470 | 2.363 | 4.833.Jiwa |
| 31. | PIRAMID | 1.501 | 1.380 | 2.881.Jiwa |
| 32. | MULIAMA | 2.625 | 2.796 | 5.421.Jiwa |
| 33. | BUGI | 2.062 | 1.331 | 3.393.Jiwa |
| 34. | BPRI | 534 | 472 | 1.006.Jiwa |
| 35. | WALESI | 2.385 | 2.251 | 4.636.Jiwa |
| 36. | ASOTIPO | 5.646 | 5.223 | 10.869.Jiwa |
| 37. | MAIMA | 5.384 | 5.007 | 10.391.Jiwa |
| 38. | POPUGOBA | 4.708 | 4.616 | 9.324.Jiwa |
| 39. | WAME | 1.339 | 1.208 | 2.547.Jiwa |
| 40. | WESAPUT | 4.201 | 3.803 | 8.004.Jiwa |
| **JUMLAH** | | **141.417** | **126.720** | **268.137 Jiwa** |

*Sumber : (Bagian Tata Pemerintahan Setda*

*Kabupaten Jayawijaya Tahun 2017)*

Berdasarkan data jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya tahun 2017 diatas menunjukan bahwa Distrik dengan Jumlah penduduk terbanyak adalah Distrik Wamena dengan jumlah penduduk 51.635 Jiwa, Sedangkan Distrik dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Distrik Bpiri dengan jumlah penduduk 1.006 Jiwa.

Jumlah Penduduk Kabupaten Jayawijaya Sampai dengan Tahun 2017 yang telah terdaftar dalam Sistem Informasi Kependudukan (SIAK) adalah sebanyak 268.137 Jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 141.417 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 126.720 jiwa. Data perkembangan Jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya selama 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah 4.3 dibawah ini :

**Tabel 4.3**

**Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Jayawijaya**

**5 (lima) Tahun Terakhir**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **TAHUN** | **JUMLAH PENDUDUK** | **KENAIKAN** |
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| 1. | 2013 | 199.557 Jiwa | 3,472 Jiwa |
| 2. | 2014 | 212.362 Jiwa | 12,805 Jiwa |
| 3. | 2015 | 223.443 Jiwa | 11,081 Jiwa |
| 4. | 2016 | 265.242 Jiwa | 41,799 Jiwa |
| 5 | 2017 | 268.137 Jiwa | 49,925 Jiwa |

*Sumber : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

*Kabupaten Jayawijaya Tahun 2017)*

1. **Pendidikan**

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta ketrampilan.

Peranan Pemerintah Daerah Kabupaten Jayawijaya saat ini, cukup konsen dengan mengembangkan dunia pendidikan dari tingkat sekolah dasar (SD) sampai pada sekolah menengah atas (SMA) bahkan sampai pada level perguruan tinggi melalui tenaga pengajar maupun fasilitas belajar yang memadai sehingga sumber daya manusi (SDM) di Kabupaten Jayawijaya benar-benar melahirkan pemimpin-pemimpin yang cerdas.

Tujuan pendidikan pada dasarnya menghantarkan para peserta didik menuju pada perubahan-perubahan tingka laku baik intelektual, moral, maupun sosial agar dapat hidup mandiri sebagai individu dan makluk sosial. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Jayawijaya tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Jayawijaya melalui penyediaan sarana belajar bagi anak sebagai peserta didik maupun menyiapkan tenagan-tenaga pengajar atau pendidik Dinas terkait.

Dibidang pendidikan, terdapat beberapa jenjang pendidikan formal yang ada di Kabupaten Jayawijaya sebagaimana tercantum pada tabel dibawah ini:

**Tabel. 4.4**

**Jumlah Lembaga Pendidikan Formal**

**Kabupaten Jayawijaya**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **LEMBAGA**  **PENDIDIKAN** | **JUMLAH** | **STATUS** |
| 1. | PAUD | 10 | Aktif |
| 2. | TK | 8 | Aktif |
| 3. | SD | 122 | Aktif |
| 4. | SMP | 55 | Aktif |
| 5. | SMA/SMK | 42 | Aktif |
| 6. | PERGURUAN TINGGI | 4 | Aktif |

*Sumber : ( Dinas Pendidikan & pengajaran*

*Kabupaten Jayawija Tahun 2017)*

1. **Keagamaan**

Pada umumnya masyarakat Kabupaten Jayawijaya mayoritas memeluk agama Kristen Katholik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tempat beribadah pemeluk agama Katholik (Gereja) yang terdapat paling banyak. Dikabupaten Jayawijaya mempunyai 446 tempat peribadatan/beribadah yakni 319 buah tempat beribadah umat beragama Khatolik (Gereja), 111 buah tempat beribadah umat beragama Kristen Prostetan (Gereja), 15 buah tempat ibadah beragama Islam (Mesjid), dan satu buah tempat Ibadah umat Hindu (Pura).

Sejalan dengan itu jumlah rohaniwan dan penyuluh agama yang ada dikabupaten jayawaijaya juga cukup banyak dan presentase terbesar pada agama Katholik yaitu 967 Rohaniwan atau Hamba Tuhan (Pastor), 602 Rahaniwan (Pendeta) bagi umat Kristen Prostetan, 26 Rohaniwan (Ustad) bagi umat Islam, 2 Rohaniwan bagi umat Hindu

Dibawah ini jumlah tempat peribadatan yang terdapat di Kabupaten Jayawijaya dapat dilihat pada Tabel Dibawah ini yakni :

1. Katholik : 319 Gereja

2. Kristen Prostetan : 111 Gereja

3. Islam : 15 Masjid

4. Hindu : 1 Pura

5. Budah : -

**4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya di bentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya Nomor 18 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Sebagai suatu lembaga perangkat darah yang bersifat teknis yang mempunyai kewenangan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jumlah Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sebanyak 17 *(tujuh belas )* orang masing masing memiliki posisi dan kedudukan setra tugas fungsi yang berbedah-bedah, diantaranya terdiri dari 1 orang Kepala Dinas, 3 orang Sekretaris, 4 orang Kepala Bidang, 11 orang Kepala Seksi dan 8 orang Staf biasa.

**4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya mempunyai Visi dan Misi Sebagai Berikut:

**Visi :**

MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, MENUJU MASYARAKAT KABUPATEN JAYAWIJAYA YANG SEHAT CERDAS DAN SEJAHTERA.

**Misi :**

Adapun misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya adalah :

1. Meningkatkan tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Transparan, mudah, dan ada kepastian.
3. Membangun data Base kependudukan yang akurat
4. Meningkatkan sosialisasi produk hukum tentang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana kerja guna memehuhi standar pelayanan yang prima.

Makna dari Visi tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya berkeinginan menjadi Instansi Profesioanal di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kondisi yang diinginkan dalam Visi tersebut adalah dapat mewujudkan terkendalinya pertumbuhan dan mobilitas penduduk serta tertibnya Administrasi Kependudukan. Sejalan dengan Visi Kabupaten Jayawijaya maka diharapkan untuk masa yang akan datang membangun Kabupaten Jayawijaya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya mengacu kepada peningkatan Sumber Daya Manusia Aparatur dan menata data basse Kependudukan Kabupaten Jayawijaya dengan baik dan akurat.

**4.1.3 Susunan Organisasi**

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya terdiri dari :

* Kepala Dinas
* Sekretaris terdiri dari :
* Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
* Sub Bagian Keuangan
* Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
* Bidang Pelayanaan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
* Seksi Identitas Penduduk
* Seksi Pindah Datang Penduduk
* Seksi Pendataan Penduduk
* Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :
* Seksi Kelahiran
* Seksi Perkawinan dan Perceraian
* Seksi Perubahan Status Anak dan Kematian
* Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
* Seksi Sistem Informasih Administrasi Kependudukan
* Seksi Pengelolaan dan Penyajian data Kependudukan
* Seksi Tata Kelola SDM dan Tek-Kom
* Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:
* Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan
* Seksi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan
* Kelompok Jabatan Fungsional
* UPTD.

**Tabel 4.5**

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN**

**PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**KEPALA**

**SEKRETARIAT**

JABATAN FUNGSIONAL

SUBAG

KEUANGAN

SUBAG

UMUM DAN KEPEGAWAIAN

SUBAG

PERENCANAAN & EVALUASI

BIDANG

PEMANFAATAN DATA &

INOVASI PELAYANAN

BIDANG

PENGELOLAAN INFO DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

BIDANG

PELAYANAN PENDAFTARAN

PENDUDUK

BIDANG

PELAYANAN PENCATATAN

SIPIL

SEKSI

PEMANFAATAN DATA & DOKUMENTASIKEPENDDUKAN

SEKSI

PINDAH DATANG PENDUDUK

SEKSI

PENDATAAN PENDUDUK

SEKSI

PEMANFAATAN DATA & DOKUMENTASI KEP

SEKSI

KELAHIRAN

SEKSI

SISTEM INFORMASIH

ADMNISTRASI KEPENDUDUKAN

SEKSI

KERJASAMA DAN INOVASI

PELAYANAN

SEKSI

PERKAWINAN DAN

PERCERAIAN

SEKSI

PENGOLAHAN & PENYAJIAN

DATA KEPENDUDUKAN

SEKSI

PERUBAHAN STATUS ANAK

DAN KEMATIAN

SEKSI

TATA KELOLA & SDM

TEKINFOKOM

**UPTD**

**4.1.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi**

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Jayawijaya No 53 Tahun 2016, Tentang Organisasi tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya merupakan unsur pelaksana urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekreratis Daerah, yang mempunyai tugas untuk membantu Bupati melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya mempunyai fungsi :

1. Perumusan Kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan efaluasi dan pelaporan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan urusan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.
6. **Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, mengarahkan mengkoordinasikan dan mengendalikan Dinas dalam melakasanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Fungsi :

1. Menetapkan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporaan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.
2. Menetapkan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporaan dibidang pelayanan pencatatan sipil
3. Menetapkan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporaan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
4. Menetapkan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporaan dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
5. Menetapkan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporaan dibidang tata usaha, perlengkapan/ asset, keuangan dan kepegawaian
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan bidang tugas dan fungsinya.
7. **Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan sebagian tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil di bidang administrasi umum, kepegawaian, rumah tangga, keuangan, perencanaan dan evaluasi

Fungsi :

1. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan di bidang aministrasi umum dan kepegawaiana
2. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan di bidang Keuangan dinas
3. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan di bidang Perencanaan dan evaluasi dinas
4. Pelaksanaan Tugas Kedianasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Sekretaris Membawahi tiga Sub Bagian yaitu :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Sub Bagian Keuangan
3. Sub Bagian Perencanaan Evaluasi
4. **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas, dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, serta pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan dibidang identitas penduduk.
2. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, serta pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelporan di bidang pindah datang penduduk;
3. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan analisis evaluasi dan pelporan di bidang pendataan penduduk;

Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk membawahi tiga seksi :

1. Seksi Identitas Penduduk
2. Seksi Pinda datang penduduk
3. Seksi pendataan penduduk
4. **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Fungsi :

1. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta, pemantauan analisis, evaluasi, dan pelaporan dibidang pelayanan kelahiran.
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelporan di bidang pelayanan kelahiran
3. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian;

Bidang pelayanan pencatatan sipil membawahi tiga sekisi :

1. Seksi Kelahiran Anak
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
3. Seksi Perubahan status anak kewarganegaraan dan kematian
4. **Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pengelolaan informasih adminisrasi kependudukan.

Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang sistem informasi administrasi kependudukan;
2. Penyiapana bahan perumusan kebijakan koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan dan penyajian data kependudukan.
3. Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan analisis, evaluasi, dan pelaporan dibidang tata keloala dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi tiga seksi :

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
2. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
3. Seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasih dan Komunikasi
4. **Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan;

Fungsi :

1. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan dibidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
2. Penyiapana bahan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan analisis, evaluasi, dan pelaporan dibidang kerja sama inovasi pelayanan;

Bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terdiri dari:

1. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
2. Seksi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan
3. **Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok jabatan fungsional di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Mempunyai Tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan.

Uraian Tugas :

1. Menjabarkan program kerja yang diberikan oleh kepla Dinas
2. Melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan jabatan atau bidang tugas dan keahlian yang dimiliki.
3. Mengadakan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit kerja lainnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas
4. Memberikan saran dan pertimangan kepada kepala Dinas baik diminta maupun tidak diminta sesuai dengan tugas bidang keahliannya.
5. Membuat laporan baik lisan maupun tertulis kepada kepala Dinas sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnnya.
6. Melaksanakan tugas lainyang diberikann kepala Dinas sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
7. **Unit Pelaksanaan Teknis (UPTD)**

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang di lapangan, maka dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPTD) sesuai kebutuhan dan beban kerja, atas usul Kepala Dinas. fungsinya unutk Melaksanakan sebagian tugas dinas sesuai lingkup tugasnya berdasarkan paraturan perundang-undangan yang berlaku.

**4.2 Analisis**

**4.2.1 Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**Kabupaten Jayawijaya**

Dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 pasal (1) tentang Administrasi Kependudukan: Kartu Keluarga (KK) adalah, Kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Sehingga kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap anggota keluarga Fungsi dari Kartu Keluarga (KK) sebagai persyaratan utama dalam pembuatan KTP dan Akte Lahir serta dokumen kependudukan lain yang di perlukan.

Kartu Keluarga merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. KK tidak memiliki masa berlakunya, Sehingga Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap anggota keluarga dan dicetak dalam 3 (tiga) rangkap masing-masing dipegang oleh Kantor Keluraha,, Ketua RT, dan Kepala Keluarga.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di tempat penelitian, penulis mendapatkan data keseluruhan total penduduk Kabupaten Jayawijaya yang terdaftar memiliki Kartu Keluarga (KK) dari masing-masing Distrik. Berikut hasil dapat dimuatkan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 4.6**

**Jumlah Wajib Kartu Keluarga-**

**Per – Desember 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **DISTRIK** | **Tahun** | **Jumlah Penduduk** | | **Total Penduduk** | **Ada (KK)** |
| **LR** | **PR** |
| 1. | WAMENA | 2017 | 28.211 | 23.424 | 51.635 | 13.619 |
| 2. | KURULU | 2017 | 2.225 | 2.271 | 4.496 | 1.385 |
| 3. | ASOLOGAIMA | 2017 | 3.589 | 3.232 | 6.821 | 2.101 |
| 4. | HUBIKOSI | 2017 | 3.577 | 3.421 | 6.998 | 1.914 |
| 5. | BOLAKME | 2017 | 3.542 | 3.152 | 6.694 | 2.050 |
| 6. | WALELAGAMA | 2017 | 1.306 | 1.255 | 2.561 | 746 |
| 7. | MUSATFAK | 2017 | 1.416 | 1.313 | 2.729 | 810 |
| 8. | WOLO | 2017 | 5.663 | 4.552 | 10.215 | 2.242 |
| 9. | ASOLOKOBAL | 2017 | 2.024 | 1.747 | 3.771 | 1.019 |
| 10. | PELEBAGA | 2017 | 9.909 | 9.344 | 19.253 | 5.523 |
| 11. | YALENGGA | 2017 | 4.216 | 3.838 | 8.054 | 2.479 |
| 12. | TRIKORA | 2017 | 292 | 263 | 555 | 160 |
| 13. | NAPUA | 2017 | 2.445 | 2.246 | 4.691 | 1.446 |
| 14. | WALAIK | 2017 | 1.571 | 1.623 | 3.194 | 891 |
| 15. | WOUMA | 2017 | 2.609 | 2.300 | 4.909 | 1.307 |
| 16. | HUBIKIAK | 2017 | 6.596 | 6.429 | 13.025 | 3.472 |
| 17. | IBELE | 2017 | 4.974 | 4.071 | 9.045 | 2.437 |
| 18. | TAILAREK | 2017 | 2.279 | 2.179 | 4.458 | 1.350 |
| 19. | ITLAI HISAGE | 2017 | 1.998 | 1.696 | 3.694 | 1.138 |
| 20. | SIEPKOSI | 2017 | 1.363 | 1.269 | 2.632 | 791 |
| 21. | USILIMO | 2017 | 1.552 | 1.631 | 3.183 | 1.120 |
| 22. | WITAWAYA | 2017 | 619 | 652 | 1.271 | 357 |
| 23. | LIBAREK | 2017 | 592 | 560 | 1.152 | 349 |
| 24. | WADANGKU | 2017 | 1.876 | 1.546 | 3.422 | 954 |
| 25. | PISUGI | 2017 | 1.226 | 1.201 | 2.427 | 653 |
| 26. | KORAGI | 2017 | 1.612 | 1.337 | 2.949 | 745 |
| 27. | TAGIME | 2017 | 6.707 | 5.810 | 12.517 | 3.797 |
| 28. | MOLAGALOME | 2017 | 1.861 | 1.587 | 3.448 | 1.026 |
| 29. | TAGINERI | 2017 | 2.712 | 2.321 | 5.033 | 1.786 |
| 30. | SILOKARNODOGA | 2017 | 2.470 | 2.363 | 4.833 | 1.298 |
| 31. | PIRAMID | 2017 | 1.501 | 1.380 | 2.881 | 810 |
| 32. | MULIAMA | 2017 | 2.625 | 2.796 | 5.421 | 1.896 |
| 33. | BUGI | 2017 | 2.062 | 1.331 | 3.393 | 767 |
| 34. | BPRI | 2017 | 534 | 472 | 1.006 | 276 |
| 35. | WALESI | 2017 | 2.385 | 2.251 | 4.636 | 1.536 |
| 36. | ASOTIPO | 2017 | 5.646 | 5.223 | 10.869 | 3.431 |
| 37. | MAIMA | 2017 | 5.384 | 5.007 | 10.391 | 2.891 |
| 38. | POPUGOBA | 2017 | 4.708 | 4.616 | 9.324 | 2.449 |
| 39. | WAME | 2017 | 1.339 | 1.208 | 2.547 | 858 |
| 40. | WESAPUT | 2017 | 4.201 | 3.803 | 8.004 | 2.189 |
| **JUMLAH** | | | **141.417** | **126.720** | **268.137** | **76.068** |

*Sumber : (Data base Pelayanan SIAK Dinas Kependudukan   
 dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya 2017)*

Tabel diatas menunjukan Penduduk Kabupaten Jayawijaya sebagian besar belum memiliki Kartu Keluarga, hal ini dapat terlihat dari total jumlah penduduk Kabupaten Jayawijaya yang sebagian besar belum memiliki Kartu Keluarga (KK).

Berkaitan dengan jumlah kepemilikan Kartu Keluarga (KK) sangat sedikit dibandingka dengan total jumlah Penduduk Kabupaten Jayawijaya, Penulis mewawancarai responden yaitu, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, Ibu Karolin (Rabu, 17 Januari 2018) mengatakan bahwa :

Persoalan menyangkut Kartu Keluarga (KK) ini, masyarakat Kabupaten Jayawijaya memang belum sepenuhnya memiliki bahkan belum ada niat maupun inisiatif sendiri untuk datang ke kantor mengurusnya pada hal kami siap melayani masyarakat selama Kantor kami aktif. Salah satu yang menjadi kendala disini adalah masyarakat belum menyadari pentingnya Kartu Keluarga, pada hal dilihat dari fungsi Kartu Keluarga itu sendiri sangat banyak diantaranya membantu Pemerintah Daerah dalam mendata penduduk, menjamin status anak dalam pendidikan artinya: jaman sekarang sudah bedah dengan jaman dulu lagi karena ketika ada anak yang mau sekolah tingkat dasar (SD) tentu syaratnya yang paling utama adalah Kartu Keluarga (KK) dengan maksud supaya status anak tersebut jelas siapa Bapaknya dan siapa Ibunya.

Dari hasil wawancara diatas Penulis menarik kesimpulan bahwa, faktor utama yang menjadi kendala dalam kepemilikan Kartu Keluarga (KK) adalah belum ada kesadaran oleh masyarakat akan pentingnya manfaat Kartu Keluarga serta jarak yang sangat jauh dari tempat tinggal penduduk.

Pernyataan lain diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Bapak Yakim Halitopo (Jumat, 19 Januari 2018) mengatakan :

Sebenarnya kesadaran masyarakat Wamena sedikit meningkat akibat banyak anak-anak mereka yang mulai sekolah sehingga masyarakat pada umumnya menyadari pentingnya Kartu Keluarga (KK). Namun faktor utama yang membuat masyarakat malas yaitu jarak antara tempat tinggal masyarakat di kampung-kampung sebentara pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di dilayani di kota karena semua jenis pelayanan yang berkaitan dengan data kependudukan dan pencatatan sipil tidak ada yang dilayani pada Kantor Distrik/kecamatan namun semuanya akan dilayani di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain itu Penulis juga mewawancarai salah seorang masyarakat yaitu Ibu Warekhe yang saat itu kebetulan dalam antrian pengurusan Kartu Keluarga (KK).

saya datang dari Kampung yang sangat jauh ke kantor untuk mengurus Kartu Keluarga karena kepentingan anak saya mau masuk Sekolah Dasar (SD), karena selama ini memang keluarga kami belum memiliki KK karena Di Kampung kami ada Kantor Distrik/Kecamatan tetapi tidak melayani pembuatan KK dan KTP Sehingga kami harus datang ke Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2003 Tentan Administrasi Kependudukan dan Menurut Mahmudi (2010:223) tentang pengertian pelayanan publik bahwa, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintahan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, sehingga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari pemerintah sebagai pelayan publik karena masyarakat telah memberi dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Berdasarakan teori diatas, tugas dan kewajiban pemerintah sebagai pelayan publik dalam memberikan pelayanannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Jayawijaya belum terpenuhi dan dilaksanakan dengan baik dan berdasarkan ketentuan undanh-undang administrasi kependudukan nomor 24 tahun 2013 pasal 7 ayat (1), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sebagai lembaga teknis yang berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dalam pelaksanaannya tidak dapat bekerja secara maksimal untuk memudahkan serta memeberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat jelas bahwa sesuai dengan kondisi tempat tinggal masyarakat yang jauh di kampung-kampung harus datang dengan mengeluarkan semua biaya, tenaga ke kantor maupun Dinas untuk dilayani dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebentara di kantor Kecamatan/Distrik pelayanan admnistrasi kependudukan tidak dilayani sama skali.

**4.2.2 Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan kepala Seksi Identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2006 tentang standar pelayanan minimum Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Surat Keterangan Pindah Penduduk di Kabupaten Jayawijaya, maka diperoleh penjelasan mengenai syarat pelayanan Kartu Keluarga sebagai berikut:

1. Surat Pengantar berdomisili dari Distrik yang ditandatangani dan stempel basah oleh Kepala Distrik.
2. Foto copy surat Nikah/Kutipan Akte Kelahiran bagi yang berstatus kawin;
3. Foto copy kutipan Akte kelahiran Bagi Kepala Keluarga dan anggota keluarga lainnya;
4. Foto Copy (KTP-el) pemohon, bagi yang perubahan data keluarga karena kelahiran anggota keluarga baru.
5. Mengisi dan menyerahkan Biodata pada balanko formulir F-1.01 dan F-1.15 yang disediakan oleh petugas.

Formulir yang di gunakan dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di bagi dalam 2 jenis yaitu:

* Formulir (F-1. 01) Bagi Permohonan Kartu Keluarga baru
* Formulir (F-1.15) Bagi Permohonan Perubaha data pada KK   
  Penambahan anggota keluarga baru, hilang, rusak, dll,

**4.2.3 Tata Cara Pengajuan Kartu Keluarga (KK)**

Dalam Pengurusan Pembuatan Kartu Keluarga maupun Dokumen Kependudukan lain semua pelayanan dipusatkan pada Dinas Kependudukan Pencatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, berikut Prosedur pengajuan Kartu Keluarga (KK) sebagai Berikut :

1. Penduduk mengisi blanko Formulir permohonan Kartu Keluarga (F-1.01 dan F-1.15),
2. Formulir atau blanko tersebut ditandatangani oleh Kepala Distrik dan Kepala Kampung masing-masing.
3. Yang bersangkutan mengumpulkan blanko formulir F-1.01 dan F-1.15 yang sudah terisi Biodata Kelauraga bagian loket
4. Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan Biodata keluarga. bagi yang sudah lengkap memberikan nomor chek sebagai ditunjukan pada saat pengambilan dan bagi yang tidak lengkap dan terdapat kesalahan dalam pengisihan formulir akan dikembalikan untuk perbaikan.
5. Petugas melakukan perekaman kedalam databasse kependudukan dan menerbitkan Kartu Keluarga
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Menandatangani pada Kartu Keluarga yang sudah jadi pada bagian bawah kanan kertas dan Penduduk yang bersangkutan menandatangani pada bagian bawah kiri kertas Kartu Keluarga yang sudah jadi
7. Petugas membubuhakn stempel basah dan menyerahkannya kepada yang bersangkutan
8. Petugas mencatat pada buku harian KK bahwa, yang bersangkutan pernah mengurus Kartu Keluarga dengan mencatat Nomor KK dan Nomor Bukti tanda terima.

**4.2.4 Perubahan Data Kartu Keluarga (KK):**

Setiap Perubahan data status keluarga karena kematian dan kelahiran anggota baru dalam keluarga maupun hilang akibat kelalaian anggota keluarga maka,

1. Kepala Keluarga wajib melaporkan ke Kantor Distrik setempat selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.
2. Melaporkan ke Kantor Distrik dengan membawa 2 (dua) lembar foto copy KTP/ KK bila ada.
3. Camat memberikan surat pengantar agar dapat melanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk perubahan penerbitan Kartu Keluarga baru.
4. Mengisi data perubahan KK pada blanko formulir F-1.15 serta sertakan dengan Surat pengantar dari Kantor Distrik.
5. Mengumpulkan pada bagian Loket pengaduan masyarakat untuk diproses selama 2 (dua) minggu.

**4.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya melaksanakan tugas sebagai berikut: a. Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran penduduk, meliputi:

1. Kartu Keluaraga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)
3. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
4. Surat Keterangan pidah datang Keluar Negeri
5. Surat Keterangan Penghapusan Daerah Asal
6. Legalisisr KK dan KTP

b. Pelayanan Pencatatan Sipil, melipiti:

* 1. Akte Kelahiran
  2. Akte Perceraian
  3. Akte Kematian
  4. Akte Pengesahan Anak
  5. Akte Perubahan Nama
  6. Surat Keteranagan Mutasi Nikah
  7. Legalisis Akte Pencatatan Sipil dan
  8. Pencatatan Sipil lainnya

c. Pelayanan Penyuluhan dan Informasih, meliputi:

1. Permintaan Data dan Informasih
2. Permintaan Penyuluhan dan
3. Pengelolaan Data

Untuk mengukur tingkat pelayanan pembuatan Kartu Keluaraga (KK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, Peneliti menggunakan prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akan penulis uraikan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan semua jenis pelayanan, prosedur, maupun tata cara pelayanan dilaksanakan dengan mudah, lancar, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Berikut wawancara penulis dengan salah seorang masyarakat sebagai narasumber 1 (Senin, 15 Januari 2018) pukul 10.00 Wit, mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga:

Berhubung dengan prosedur dan persyaratannya sangat mudah saya tidak mengalami kesulitan, hanya saja untuk mengisi biodata pada formulir F-1.15 memang sangat susah sehingga kami harus meminta tolong kepada petugas agar biodata kami dapat diisi dengan benar. dan proses pembuatannya agak lama dua minggu harus datang kembali ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengecek kembali.

Berdasarkan wawancara tersebut terlihat bahwa prinsip kesederhanaan belum dipenuhi dari segi persyaratan maupun waktu dan proses pelayanan yang cukup lama hal ini dapat terlihat dari kesulitan masyarakat dalam mengisi formulir F-1.15 dan proses pembuatan KK 2 minggu, dalam memberikan pelayanan yang mudah dan sederhana akan menjadi semakin menambah kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai sehingga pemerintah diharap benar-benar memberikan pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat.

1. Kejelasan dan Kepastian

Persyaratan teknis dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), unit kerja dan pejabat berwenang baertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan jelas dan kepastian, yang merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya (rabu 17 Januari 2018) mengenai kejelasan dan kepastian adalah sebagai berikut :

Berhubung dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sudah cukup jelas, karena kami sudah menyediakan formulir F-1.01 dan F-1.15 dengan tujuan agar masyarakat datang dengan keperluan mengurus Kartu Keluarga kami hanya memberikan formulir tersebut agar di isi biodata lengkap dengan nama anggota keluarga sehingga kami langsung proses penerbitan Kartu Keluarga baru.

Dari hasil wawancara diatas Penulis mengambil kesimpulan berdasarkan Teori Irfan Islami (200:131) tentang Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara bahwa:

yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik adalah prinsip akuntabilitas, artinya produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunya tugas memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat sebagai pelayan publik sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang di berikan

Berdasarkan Teori diatas penulis menarik kesimpulan bahwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga belum ada kejelasan serta kepastian waktu proses, dan sesuai kenyataan yang penulis dapatkan dilapangan bahwa masyarakat sebagian besar belum memahami tata cara pengisihan blanko formulir F-1.01 dan F-1.15 sehingga banyak terdapat kesalahan dan waktu proses pelayanan pun belum ada kejelasan hingga 2 (dua) minggu itu proes pembuatan nya pun belum pasti.

1. Keamanan

Keamanan dilihat dari bagaimana suatu proses pelayanan itu dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat yang telah memiliki Kartu Keluarga dan kepastian hukum yaitu hak sipilnya menjadi warga negara.

Keamanan data-data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya tersimpan dengan rapi dan terjamin rahasianya, oleh karena itu pegawai yang ditempatkan di Seksi Identitas Penduduk hanya sedikit orang agar data-data tersebut tidak diketahui oleh orang. Namun keberhasilan dalam pelayanan publik salah satunya adalah keterbukaan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatn sipil Kabupeten jayawijaya belum ada keterbukaan terhadap publik sehingga hal ini akan berdampak pada tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah sebagai pelayan publik.

1. Keterbukaan

Menurut Aristo Purboadji dalam bukunya tentang Demokrasi Kuat Mimpi Buruk Koruptor (2015:55) mengatakan bahwa “Keterbukaan sangat penting dalam pelayanan publik melalui keterbukaan informasih publik, sehingga setiap warga negara berhak memperoleh untuk berkomunikasih dan mengembangkannya unutuk pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasih dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasih publik. Informasih Publik adalah informasih yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan informasih lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dan lebih lanjut dijelaskan dalam Bab 3 pasal (4) tentang hak pemohon informasih publik bahwa setiap orang berhak untuk:

* + 1. memperoleh Informasih publik.
    2. melihat dan mengetahui informasih publik
    3. menghadiri pertemuan publik yang terbuka unutuk memperoleh informasih publik
    4. mendapatkan salinan informasih publik melalui permohonan
    5. menyebarluaskan informasih publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
    6. mengajukan informasih publik diserta alasan permohonan
    7. mengajukan gugatan ke pengadilan apa bila dalam memperoleh informasih publik mendapat hambatan atau kegagalan.

Berhubung dengan prinsip keterbukan penulis mewawancarai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya mengatakan:

Informasih yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga maupun segala urusan yang berhubungan dengan Pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil, sebenarnya sudah kami jelaskan melalui rapat-rapat umum maupun koordinasi dengan para Camat dengan Kepala-kepala Kampung mengenai persyaratan maupun prosedur pelayanan untuk diteruskan kepada masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara diatas memang pada prinsipnya keterbukaan mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga belum terealisasi dengan baik sehingga masyarakat belum mengetahui syarat-syarat pelayanan pembuatan kartu keluarga maupun tata cara pengisihan balnko Biodata banyak terdapat kesalahan sehingga perlu Pemerintah Daerah berperan aktif melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi agar memberikan pemahaman kepada masyarakat.

1. Efisiensi

Efisien berarti menjalankan sesuatu tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Tetapi efisien dalam pelayanan publik disini lebih melakat pada upaya organisasi pemerintah unutk menghemat sumber daya publik yang di titipkan kepada pemerintah atau dala artian output yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan urusan otonomi tercapai dengan input yang minimal.

Tujuan dari prinsip efisiensi adalah menciptakan kesan bahwa pemerintah akan selalu hemat dalam mempergunakan *resources*, baik yang berupa pegawai, uang, peralatan dan tata kerja dalam menjalankan tugas pokoknya. Sehingga dalam pelayanan publik dituntut untuk lebih berperilaku kreatif, inovatif, dan bertindak cerdas dalam mengambil suatu kebijakan yang lebih keberpihakan pada kebutuhan masyarakat.

Berikut ini wawancara penulis dengan masyarakat sebagai berhubung dengan prinsip efisiensi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Betho (Kamis, 28 Januari 2018) :

Besaran biaya sebenarnya yang saya tau itu gratis, namun ada oknum-oknum petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengambil untung dengan alasan meminta biaya administrasi di kantor. Ini justru membuat kami masyarakat kesal karena sudah pelayanannya lama bukannya lebih baik malah sebaliknya

Dari hasil wawancara diatas mencerminkan bahwa prinsip efisien belum dapat terpenuhi oleh aparat pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Selain belum bisa memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat masih ada sebagian aparat petugas yang mencoba mengambil keuntungan pada masyarakat. Hal ini tentu akan berakibat pada penurunan tingkat kepercayan masyarakat kepada aparat sebagai pelayan publik, sehingga benar-benar aparat bekerja sebagai pelayan publik dengan memberikan kemudahan serta akses yang baik pada masyarakat.

1. Ekonomis

Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan ketiga aspek dibawah ini :

1. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya tinggi diluar kewajaran
2. Kondisi kemampuan masyarakat untuk membayar biaya administrasi
3. Biaya dapat disesuaikan dengan ketentuan maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ekonomi dalam pelayanan berarti nilai barang atau jasa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan maupun peraturan yang berlaku. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Jayawijaya, belum dikatakan ekonomis terbukti masih banyak petugas yang mencari keuntungan diluar aturan yang ada. Hal ini merupakan kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, sehingga seharusnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak dipungut biaya sama sekali sesuai peraturan yang berlaku.

1. Keadilan dan Pemerataan

Dalam masa transisi Otonomi Daerah ini, kesejahteraan masyarakat hendaknya menjadi acuan dalam merumuskan peran pemerintah dalam pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah barang tentu tidak dapat dilayani secara keseluruhan oleh pemerintah pusat dan perlu menerapkan pelayanan publik secaara merata ke seluruh indonesia sehingga dalam konteks demikian sistem desentralisasi menjadi penting dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Wawancara dengan masyarakat sebagai narasumber 4 Bapak Hironimus Walela (Jumat, 19 Januari 2018) pukul 10.22 Wit.

Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya tidak membeda-bedakan, siapa yang datang duluan akan dilayani, disana sistemnya tidak menggunakan nomor antrian namun tergantung siapa yng lebih awal datang kan dilayani duluan,dan saya juga selalu membiasakan budaya antri jika ada yang harus saya urus dimana pun itu.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sudah mampu mewujudkan prinsip keadilan dan pemerataan karena aparatur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga memandang semua masyarakat yang datang adalah sama sehingga tidak ada yang di dahulukan dan diperlakukan khusus karena karena pelyanan yang diberikan oleh aparat secara merata kepada masyarakat.

1. Ketepatan Waktu

Menurut Teori Abidin (2010:77) mengemukakan bahwa. dalam pemberian pelayanan publik harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan serta mempunyai kemampuan untuk dipercaya dalam memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan”

adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain

* 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan janji
  2. Harus bertanggung jawab dalam penanganan keluhan konsumen
  3. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
  4. Memberikan pelayanan tepat waktu
  5. Memberikan informasih kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang di janjikan akan direalisasikan

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan jasa sangat mengharapkan ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Ketepatan waktu dalam pelayanan berarti pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Berikut wawancara bersama responden 5 Bapak Melkias (senin, 21 januari 2018) pukul 14.00 wit. Berhubug Ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluaraga (KK).

Beberapa hari yang lalu saya mendatangi Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil membawa berkas untuk Penambahan anggota keluarga baru untuk diproses, tetapi waktu penyelesaiaannya agak lama biasanya tiga hari sudah diproses namun kali ini memakan waktu satu minggu, kalau bisa waktu proses penyelesaiannya agar di percepat sesuai aturan yang ada,

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat Dinas Kependudukan dana Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Keluarga, prinsip ketepatan waktu belum bisa terpenuhi sesuai harapan masyarakat karena waktu proses pembuatan KK maupun Dokumen lainnya berpatok pada 2 minggu setelah mengisi dan melengkapai persyaratan.

**4.2.6 Biaya**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 79A menyebutkan bahwa dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Kematian, Akte Perceraian, Akte Pengakuan Anak dll) Tidak dipungut biaya atau gratis.

Berlakunya peraturan perundang-undangan diatas maka, semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dapat di gratiskan kepada masyarakat, sehingga dalam kepengurusan Kartu Keluarga sendiri tidak dipungut biaya administrasi, namun yang menjadi kendala adalah dalam pemenuhan permohonn pelayanan Kartu Keluarga (KK) salah satu syarat adalah mengisi blanko formulir F-1.01 dan F-1.15 dalam pengisihan nya penulis banyak menemukan kesalahan-kesalahan dalam mengisi Biodata Pemohon dan terlihat masyarakat Kabupaten Jayawijaya secara umum belum mengetahui sehingga sebagian aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bagian loket dapat membantu masyarakat dalam pengisihan formulir tersebut.

Wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diruang kerjanya (Selasa, 22 Januari 2018) beliau mengatakan :

Biaya pembuatan Kartu Keluarga adalah gratis jadi kami masyarakat diminta hanya untuk mengisi blanko Formulir F-1.01, namun kami masyarakat belum memahami cara pengisihan biodata dengan benar sehingga harus meminta petunjuk dan bantuan kepada petugas pada bagian loket pengumpulan berkas persyaratan pemohon.

**4.2.7 Kesadaran Masyarakat**

Berbicara menegenai kesadaran akan selalu berkaitan dengan manusia sebagai individu dan anggota masyarakat. dengan kesadaran yang dimiliki oleh setiap individu maka ia dapat mengendalikan serta menyesuaikan diri dengan lingkungan dengan peraturan hukum yang berlaku. Berkaitan dengan hal tersebut, menururt Widjaya (1984 :14) mengemukakan pendapat tentang kesadaran bahwa:

Sadar (Kesadaran) itu adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa, tahu, ingat keadaan sebenarnya dan ingat keadaan dirinya. Sedangkan Kesadaran diartikan sebagai keadaan tahu, menegerti dan merasa misalnya tentang harga diri, keadaan lingkungan, peraturan hukum yang ada di lingkungan tempat tinggal individu maupun kelompok.

Melihat pengertian diatas tersebut maka Kesadaran merupakan sikap atau perilaku mengetahui dan mengerti serta taat pada aturan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga kesadaran masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) perlu ditingkatkan hal terebut dilihat dari pentingnya Kartu fungsi Keluarga bagi masyarakat dan sebagai salah satu Dokumen resmi menjadi warga negara sehingga setiap warga negara yang ada mempunyai hak dan kewajiban yang sama unutk memiliki KK.

Untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat dalam keikutsertaan pembuatan Kartu Keluarga penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya (Rabu, 17 Januari 2018) :

Tingkat Kesadaran masyarakat Kabupaten Jayawijaya pada umumnya dalam pembuatan kartu keluarga masih sangat rendah ini diakibatkan kurangnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat akan pentingnnya fungsi kartu kelurga, masyarakat banyak yang antusias dan ingin mengurus Kartu Keluarga namun satu faktor yang menjadi penghalang adalah jarak tempuh dari tempat tinggal masyarakat sebagian besar yang hidup di kampung-kampung jadi sulit dan menjadi malas untuk mengurus Kartu Keluarga.

Wawancara dengan salah seorang masyarakat sebagai sumber informan (Rabu, 17 januari 2018), Pukul 08.00 wit :

Kartu Keluarga memang sangat penting namun sampai dengan saat ini saya belum memiliki dan kami punya niat untuk mengurus kartu keluarga. yang menjadi kendala disini adalah jarak tempuh nya terlalu jauh dari kampung kami harus datang ke kota Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami masyarakat tidak memiliki kendaraan pribadi sehingga untuk datang mengurus kartu keluarga (KK) menjadi malas.

Berdasarakan hasil wawancara diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa, kesadaran masyarakat kabupaten jayawijaya pada umumnya memang ada. Hal itu dapat terlihat dari menyadari pentingnya fungsi Kartu Keluarga namun yang menjadi persoalan adalah tempat pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dipusatkan di kota sementara masyarakat sebagian besar tinggal dan hidup di kampung-kampung yang memang sangat jauh sehingga membuat masyarakat menjadi malas untuk datang ke Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil mengingat biaya ongkos pulang pergi serta tenaga dan waktu yang banyak dihabiskan. Tentunya perlu suatu upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah melalui akses jalan serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya Kartu Keluarga.

**4.2.8 Waktu**

Waktu merupakan salah satu indikator dari pelayanan yang diberikan, pemerintah dalam hal Dinas Kependudukand dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya perlu konsisten terhadap waktu dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarkata artinya; setiap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus jelas kapan dan berapa lama waktu proses pembuatannya.

Berikut wawancara bersama Kepala Seksi Identitas Penduduk (Selasa, 22 januari 2018) :

Semua Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Kami memprosesnya nya selama dua minggu termasuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, kami memiliki satu alat perekaman KTP-el, sehingga masyarakat harus menunggu dan bersabar, apa lagi semua jenis pelayanan yang berhubungan dengan data kependudukan semuanya dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

Berikut wawancara dengan masyarakat Ibu Agustina M. (Selasa, 22 januari 2018) mengatakan :

Menurut saya waktu proses pelayanan Kartu Keluarga (KK) mamang agak lama dari biasanya, saya sudah mengurus 2 (dua) minggu yang lalu dan sekarang datang mengecek ternyata masih belum jadi juga, tapi saya sebagai masyarakat tetap bersabar walaupun harus menunggu waktu yang agak lama.

sesuai hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan proses pembuatan data kependudukan dalam hal ini Kartu Keluarga memang sangat lama dan tidak efisien, karena semua jenis pelayanan kependudukan waktu proses hampir semua dalam dua minggu sehingga terkesan belum baik.

**4.2.9 Tenaga**

Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sangat kekurangan tenaga pelayan hal itu dapat terlihat dari tenaga staf pelayanan bagian Seksi Identitas Penduduk hanya berjumlah 3 (tiga) orang sebentara kebutuhan masyarakat yang datang sangat banyak sehingga hal ini dapat mempengaruhi efektifitas pelayanan yang kurang memuaskan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis mewawancarai Kepapla Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya (Rabu, 17 Januari 2018) diruang kerjanya :

Memang tenaga kami bagian pelayanan seksi identitas penduduk sangat sedikit jumlahnya hanya 3 (tiga) orang yang ditempatkan disana, karena memang bidang yang dikuasai dari bagian Kependudukan hanya ada tiga jadi kami dituntut untu kerja profesional dan teliti.

Berikut wawancara dengan salah satu staf dibagian Identitas Penduduk Bapak Hipere Kossay, mengatakan:

kami selalu bekerja profesional artinya kalau ada pekerjaan yang harus diselesaikan dan banyak yang perlu saya kerjakan langsung inisiatif sendiri bekerja karena itu sudah menjadi tugas saya disini, dan disini memang kurang tenaga tapi saya bersama kedua rekan-rekan saya selalu bekerja tidak pernah mengeluh kami menyadari pekerjaan kami sangat berat dan banyak itu membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang kami berikan, tetapi kami selalu melaksanakan tugas kami dengan baik.

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur sangat baik dilihat dari motifasi dan dedikasi serta loyal terhadap pekerjaan namun faktor dan kendalanya adalah kurangnya tenaga pelayan yang melayani.

**4.3 Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)**

Dalam menjalankan sebuah program akan ada berbagai hambatan yang ditemui, berdasarkan analisis, wawancara, dan observasi yang dilakukan penulis di lapangan, dapat diketahui beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), diantaranya :

1. Kurangnya Kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Keluarga (KK)
2. Kurangnya tenaga aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan.
3. Semua jenis pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipusatkan pada satu Dinas
   * 1. **Kurangnya Kesadaran serta pemahaman Masyarakat Akan Pentingnya Memiliki Kartu Keluarga (KK).**

Secara filosofis salah satu arti penting keberadaan negara dan pemerintahan adalah untuk memberi kenyamanan dan pelayanan kepada warga negara sesuai dengan kebutuhannya dengan demikian kehadiran serta peran negara dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai wargaa negaranya melalui pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada semua level sehingga pemerintah diharapkan berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarkat akan pentingnnya suatu program.

Menyadari akan pentingnya meningkatkan kesadaran serta pemahaman masyarakat tentang kartu kelurga (KK) maka, penulis merujuk pada Peraturan KEMENPAN/ NO/13 TAHUN 2009 Tentang Pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan Partisipasi masyarakat. yaitu perlunya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat sehingga setiap pelayanan yang di berikan harus transparan, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan *“god publik servisce gevernance”* .

Untuk menjawab permasalahan ini penulis langsung mendatangi kampung-kampung dimana tempat masyarakat Kabuapaten Jayawijaya sebagian besar bertempat tinggal agar melakukan wawancara, Ibu Mariana (Rabu, 24 Januari 2018), berikut pertanyaan yang dilemparkan penulis “*apakah Ibu sudah memiliki Kartu Keluarga”*

Saya bersama suami saya sampai dengan saat ini belum memiliki Kartu Keluarga, karena kami tidak tau harus urus dimana, dan apa saja persyaratan yang dibutuhkan, dan

untuk saat ini kami belum memiliki anak jadi saya rasa sekarang belum saatnya unutuk urus, kalau sudah memiliki anak tentu saya mengurusnya karena anak saya perlu masuk Sekolah Dasar (SD) jadi sebagai persyarataan untuk anak saya bisa masuk sekolah saya akan mengurus Kartu Keluarga (KK)

Pertanyaan yang sama penulis mewawancarai Bapak Nopase Alua, yang mengatakan :

Sebulan yang lalu saya pergi ke kota Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, unutk mengurus kartu Keluarga karena kebutuhan anak kami mau masuk Sekolah Dasar (SD), namun kami mengalami kendala dalam mengisi blanko formulir F-1.01, dan F-1.15 kelihatannya rumit sakli.

Dari hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya belum pernah melakukan sosialisasi tentang pentingnya memiliki Kartu Keluarga (KK), sehingga penduduk sebagian besar belum mengetahui fungsi kartu keluarga serta terdapat kendala dalam pengisihan blanko permohonn pangajuan KK. Sehingga diharapkan kepada aparat pemerinta untuk berperan aktif dalam memberikan pelayanan serta pemahaman kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi pada masyarakat.

**4.3.2 Kurangnya Tenaga Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan.**

Aparatur Pelayanan Publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan dalam memuaskan masyarakat,Pelayan Publik menurut Agus Kurniawan (2005:6) yaitu Pemberi pelayan (melayani) keperluan orang lain masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lembaga Admiistrasi Negara (1998: 103) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, badan usaha maupun individu seseorang yang melayani kebutuhan masyarakat.

Mengacu pada pengertian diatas maka, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dalam pelaksanaan tugasnya harus memiliki aparatur yang cukup serta terampil dan provesional dalam bidang tugasnya unutuk melayani masyarakat. Namun dilihat dari kenyataan dilapangan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten jayawijaya sangat kurang dari Kualitas maupun kuantitas sehingga dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak maksimal kepada masyarakt hal ini tentu tidak beban kerja lebih bayak dari aparat yang melayani sehingga terkesan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan kurangnya aparatur dalam pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, penulis mewawancarai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya diruang kerjanya (Rabu, 17 Januari 2018), mengatakan ;

Berkaitan dengan kekuarangan aparatur memang kami di Dinas ini sedikit bermasalah karena jumlah pegawai yang ada di sini sangat sedikit sehingga, saya selalu menyarankan kepada semua pegawai yang ada unutk selalu bekerja dan aktif selama jam kerja, masyarakat yang datang kepada kami setiap hari sangat banyak dalam kepengurus Kartu Keluarga(KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP-el).

Pada bagian Seksi Identitas hanya terdapat 3 (tiga) pegawai yang membantu memproses data kependudukan karena dari semua pegawai yang ada Cuma 3 orang tersebut yang mampu dan memahami tenyang data kependudukan.

Berdarasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa, Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya memang kekurangan aparat namun kekurangan tersebut bakan jadi penghalang dalam pekerjaan dan parah pegawai yang ada selalu mempunyai semangat dan dedikasih yang tinggi dalam melaksanakan tugas sehari –hari.

* + 1. **Semua Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan   
       dan Pencatatan Sipil Dipusatkan Pada Satu Tempat.**

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini akan semakin terpenting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Jika Pemerintah merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan akses dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingan kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kabupaten Jayawijaya dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan seperti: Kartu Keluaraga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akte Nika, Akte Lahir, Surat Kematian dan lain-lain, dipusatkan pada satu tempat yaitu Dinaas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, tentunya ini tidak sesuai dengan peraturan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan, artinya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat tidak serta merta semua urusan administrasi kependudukan dapat ditangani oleh satu instansi saja namun sebagian urusan seperti kepengurusan (KTP-el), maupun surat-surat lainnya masyarakat bisa diurus di kantor kecamatan masing-masing yang ada. Ternyata kenyataan yang ada di lapangan berbedah dengan yang diharapkan.

Untuk megetahui persoalan tersebut penulis mewawancarai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya (Rabu, 17 Januari 2018) diruang kerjanya mengatakan :

Pada umumnya di Kabupaten Jayawijaya, semua urusan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan masyarakat di layani pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami bisa memberikan sebagian urusan kepada kepala Distrik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Pembuatan Akte Lahir namun yang menjadi persoalan disini adalah Sumber Daya Manusi (SDM) dan sarana pendukung lainnya seperti Listrik, Jaringan Internet, sehingga kami menangani semua urusan kependudukan yang ada dan masyarakat yang tinggal di kampung-kampung sekalipun jarak yang sangat jauh semua datang kesini untuk mengurusnya, pada

Dari hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa, kekurangan SDM dan sarana dan prasarana fasilitas pendukung menjadi penghambat dalam pelayanan administrsi kependudukan di kabupaten jayawijaya sehingga semua urusan yang berhubungan dengan Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil dapat dilayani oleh satu Dinas. Sehingga jarak tempat tinggal penduduk di kampung-kampung yang jauh menjadi kendala dalam pembuatan Pelayanan Kartu Keluarga.

**4.4. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan   
dan Pencatatan Sipil Kabuapten Jayawijaya**

Menurut Kamus besar bahasa indonesia Edisi ke III Tahun 2003 yang dimaksud dengan upaya adalah usaha ikhtiar untuk mencapai suatu tujuan memecahkan suatu persoalan, mencari jalan keluar. Daya Upaya menurut Poewadarminta (1991:574), Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud akal dan ikhtisar yang merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud tujuan dan fungsi. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasara na dalam menunjang suatu kegiatan supaya berhasil.

Mengacu pada pengertian diatas maka. Penulis melakukan wawancara dengan Informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. (Rabu 17 Januari 2018) pukul 02.00 Wit. Diperoleh data bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga antara lain :

1. Melakukan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarkat akan pentingnya Kartu Keluarga
2. Melakukan pembinaan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan
3. Meningkatkan Disiplin pegawai
4. Meningkatkan motifasi pegawai
5. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia.
6. Membantu mempermudah masyarakat mengisi blanko formulir F-1.01 dan F-.1.15 Oleh Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
   * 1. **Melakukan Sosialisasi Mengenai Kartu Keluarga**

Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. yaitu membagiakan Brosur kepada masyarakat akan pentingnya kartu keluarga melalui lurah dan kepala-kepala kampung untuk diteruskan kepada masyarakat. serta melakukan kerja sama dengan Dinas Pendidikan dalam rangka membuat suatu kesepakatan atau aturan bahwa setiap penerimaan siswa/murid baru mulai dari tingkat SD sampai SLTA, wajib membawa kartu keluarga sebagai syarat utama, sehingga setiap peserta dididik maupun kedua orang tua nya sudah terdaftar dalam data base kependudukan melalui pelayanan kartu keluarga, berkaitan dengan Sosialisasi tersebut diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan :

Salah satu upaya yang dilakukan adalah :mulai tahun 2017 yang lalu kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah membagikan brosur tentang pentingnya Kartu Keluarga kepada masyarakat melalui semua Kepala Kampung dan sudah melakukan kerja sama dengan Dinas Pendidikan untuk setiap peneriamaan Siswa baru dari SD sampai SLTA menggunakna Kartu Keluarga sebagai salah satu persyaratan uatama.

**4.4.2 Melakukan Pembinaan Pegawai Dalam Rangka   
 Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluaraga (KK), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapaten Jayawijaya melakukan pembinaan kepada aparat dengan memberikan pelatihan-pelatihan agar semua pegawai maupun petugas pelayanan administrasi kependudukan benar benar melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab serta memahami tugas pokok serta fungsinya dengan baik.

Disiplin kerja yang baik akan mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang maupun suatu organisasi akan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya, hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat serta motifasi kerja sehinnga akan terwujud tujuan dari organisasi itu sendiri yaitu bagaimna masyarakat sebagai objek yang dilayani akan terasa puas terhadap semua jenis pelayanan yang akan dberikan oleh pemerintah.

Berhubungan dengan hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Meningkatkan kualitas aparatur memang sangat penting sehingga ada satu program yang akan saya buat untuk semua para pegawai yang ada di lingkunangan Dinas ini, bahwa setiap 6 bulan sekali kami akan melakukan pembinaan kepada pegawai berkaitan dengan pelayanan kependudukan dengan cara mengadakan pelatihan khusus sehingga para pegawai yang belum mengerti dengan Tugas Pokoknya dalam pelatihan tersebut akan diajarkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka penulis manarik kesimpulan bahwa: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten jayawijaya sudah melakukan upaya melalui beberapa jenis kegiatan pelatihan maupun dengan tujuan agar semua aparat pegawai yang ada dapat belajar serta memahami tugas pokok serta fungsinya dengan baik.

**4.4.3. Membantu Mempermudah Masyarakat Mengisi   
 Formulir F-1.01 dan F-1.15**

Kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sesuai KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman umum penyusunan indek kepuasan masyarakat, salah satu kriteria yaitu membantu memberikan kemudahan dalam pelayanan. Selanjutnya menurut Risfan Munir (2001 :42) meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, dan ketepatan waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kesopanan, serta kedisplinan selalu diutamakan dalam memberikan suatu pelayanan oleh instansi maupun individu.

Mengacu pada teori “Munir dan keputusan Kemenpan nomor 25 tahun 2014” diatas maka dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya melakukan salah satu upaya untuk membantu mempermudah masyarakat dalam pengisian Biodata Kartu Keluarga (KK) pada blanko formulir F-1.01 dan F-1.15, hal ini dapat dilakukan karena terdapat banyak kesalahan masyarakat dalam pengisihan Biodata dan akan berakibat fatal dalam penerbitan KK, hal ini berdampak pada saat kartu keluarga setelah selesai diproses/dicetak nama yang akan dicetak pada KK berdasarkan nama yang ditulis pada blanko formulir permohonan

Kejadian semacam ini dirasa penting untuk memperbaiki maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya mengambil suatu langka maupun kebijakan dengan membatu masyarkat mengisi blanko formulir oleh aparat petugas.

Berhubungan dengan hal tersebut penulis mewawancarai kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Salah seorang staf pembantu pada bagian loket penerimaan pengaduan masyarkat, berikut hasil wawancaranya sebagi berikut:

Kami melihat selama ini banyak masyarakat yang mengelu akibat kesalahan dalam penulisan Biodata Pemohon pada Blanko Formulir F-1.01 dan F-1.15 sehingga kami menempatkan sebagian staf yang ada pada bagian loket untuk membantu masyarakt, karena Kartu Keluarga yang akan diproses dan terbit sesuai dengan Biodata Pemohon yang sudah diisi pada blanko formulir tersebut

Berhubung dengan hal tersebut penulis mewawancarai salah seorang staf pada bagian loket pengaduan masyarakat, Bapak Robert, mengatakan:

sebelumnya saya di bagian Seksi Kelahiran Anak tetapi saya di tempatkan disini unutk membantu masyarakat mengisi blanko Formulir F-1.01, karena banyak yang belum tau cara pengisiannya, jadi disini saya bersama rekan-rekan membantu masyarakat memberi petunjuk tentang cara pengisian bahkan sampai yang tidak bisa baca tulis justru kami yang membantu mengisi boidata atas nama pemohon supaya KK nya dapat diproses.

Sesuai dengan hasil wawancara diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa dengan adanya Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dapat membantu mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tata cara pengisihan Biodata yang benar.

**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang diuraikan, maka penulis menarik kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanana pembuatan Kartu Keluarga (KK), di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya secara umum disimpulkan masih belum baik. Karena berdasarkan analisis dan data yang diperoleh penulis dilapangan masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam pelayanan pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yaitu adanya kendala dalam hal waktu proses penyelesaian yang memerlukan waktu cukup lama, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pentingnya Kartu Keluarga sehingga masyarakat sebagian besar belum memiliki Kartu keluarga, hal ini disebabkan karena semua jenis pelayanan administrasi kependudukan ditempatkan pada satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sebentara banyak penduduk yang sebagian besar hidup di Kampung-kampung sehingga kesulitan untuk datang ke kota mengurus kartu Keluarga.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Dinas Kependudukan dan Pencatatan dan Sipil Kabupaten Jayawijaya antara lain :
3. Kurangnya Kesadaran dan Ketidak tahuan masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Keluarga (KK)
4. Kurangnya tenaga aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan
5. Semua jenis pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipusatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Jayawijaya.
6. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga antara lain sebagai berikut :
7. Melakukan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarkat akan pentingnya Kartu Keluarga
8. Melakukan pembinaan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan antara lain Meningkatkan Disiplin serta motifasi kerja pegawai dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia (SDM)
9. Membantu mempermudah masyarakat mengisi blanko atau formulir F-1.01 dan F-.1.15 Oleh Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**5.2 Saran**

Berdasarkan analisis serta problem yang ditemui di lapangan maka penulis mengemukakan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jaywijaya untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga antara lain :

1. Melakukan sosialisasi dengan melibatkan tokoh, agama, tokoh tokoh adat, tokoh masyarakat, tokoh intelektual, dan melalui tokoh pemerintah itu sendiri dalam hal ini melalui para kepala Distrik dan kepala Kampung yang ada di Kabupaten Jayawijaya secara rutin dan terjadwal sehingga masyarakat lebih paham arti pentingnya Kartu Keluarga (KK) bagi masyarakat.
2. Lebih meningkatkan lagi kedisplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperbanyak melakukan kegiatan rutin melalui Diklat-diklat serta pelatihan-pelatihan unutk menciptakan sumber daya aparatur yang berkualitas dan berkompeten dibidang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).
3. Meningkatkan sarana dan prasaran kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dengan menyediakan ruang khusus pelayanan pengaduan masyarakat, dengan tujuan agar semua keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan dapat ditanyaka langssung kepada petugas.