



ISSN:

E-ISSN:

LAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN KEPAHANG BERDASARKAN PERDA NOMOR 02 TAHUN 2010

*Oly Stupeu*¹

*Hajar Gelis Pramudyasmono*²

1) Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu

2) Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu

¹ E-mail: Stupeu.oly@yahoo.com, ² E-mail: hajargp@unib.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received: February 00, 00

Revised: March 00, 00

Accepted: March 00, 00

Available online: April 00, 00

KEYWORDS

Service making of Family card and of iCitizen card, by law of district of Kepahiang no 02 year 2010.

ABSTRAK

Ini Penelitian bertujuan untuk menggambarkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Warga dalam Perda Nomor 02 Tahun 2010. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara teknik, observasi dan dokumentasi, analisis data dilakukan secara simultan, hasil penelitian. Tahapan analisis terdiri dari empat alur, kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, (a) pengumpulan data, (b) reduksi data, (c) display data dan, (d) kesimpulan/ verifikasi. Tahapan analisis yang digunakan di atas pada dasarnya untuk menggambarkan layanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepahiang Nomor 02 tahun 2010 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan identitas yang kartu dimiliki sudah cukup baik, tidak ada masalah parsing.

This is an open access article under the
CC-BY-SA license



ABSTRACT

This study aims to describe the service of making family cards and citizen cards in Perda No. 02/2010. This research uses descriptive qualitative methods and data collection is done using interview techniques, observation and documentation, data analysis is carried out simultaneously. The analysis stage consists of four flows, activities that occur simultaneously, namely, (a) data collection, (b) data reduction, (c) data display and, (d) conclusion/ verification. The stages of analysis used above are basically to describe the service for making Family Cards and Identity Cards at the Population and Registry Civil Service Kepahiang Regency based on Kepahiang Regency Regional Regulation Number 02 of 2010 concerning the implementation of Administration Population. From the research results it can be concluded that the service for making family cards and identity cards owned is good enough, there is no parsing problem

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang jumlah penduduknya pada tahun 2010 adalah 237,6 juta menduduki rangking ke empat dunia setelah China, India dan Amerika Serikat (www.bps.go.id). Sebagai negara kepulauan Indonesia memiliki persebaran penduduk yang tidak merata. Akibatnya timbul permasalahan di bidang administrasi kependudukan dalam hal pendataan dan registrasi penduduk.

Di samping itu, jumlah penduduk yang besar disertai dengan rendahnya kualitas penduduk merupakan permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia (www.bps.go.id). Jumlah penduduk Indonesia yang pesat dengan tingkat pertumbuhan 1,49% pada tahun 2010 telah mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan, antara lain kemiskinan, kesehatan dan pengangguran (www.bps.go.id).

Pada tahun 1996 diterapkan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi hKartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, sensus penduduk dan demografi penduduk. Kebijakan SIMDUK ini terdapat kelemahan dalam programnya dikarenakan perangkat lunaknya hanya dapat mengentri dan cetak

data KK dan KTP sedangkan informasi di bidang kependudukan lain seperti angka kelahiran, kematian serta perpindahan penduduk tidak bisa dihasilkan dan tidak terintegrasi secara nasional masih di tingkat lokal saja sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mulai diterapkan pada tahun 2006 (www.okezone.com).

Pengelolaan data penduduk merupakan tanggungjawab pemerintah kota/kabupaten yang pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga negara terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Bagi warga negara asing (WNA) ada dua kriteria di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, yakni orang asing tinggal tetap dan orang asing tinggal terbatas. Orang asing tinggal tetap adalah orang asing yang berdomisili dalam wilayah negara RI dan telah mendapat izin tinggal tetap dari instansi yang berwenang. Orang asing tinggal terbatas adalah orang asing yang tinggal dalam kurun waktu terbatas di wilayah negara RI. Penduduk sementara adalah setiap warga negara asing (WNA) dan warga negara indonesia (WNI) yang tinggal sementara waktu di wilayah tertentu.

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sitem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi

kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, provinsi dan kabupaten/kota serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi (Penjelasan Umum Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan). Untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, maka dikeluarkan PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : 1. Bagaimanakah layanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ? 2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan yang menunjang pembuatan Pelayanan KTP dan KK di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Penelitian dalam penelitian ini mengacu pada rumusan persoalan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan menunjang pelayanan pembuatan KTP dan KK di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif tujuannya untuk mendeskripsikan dan menyajikan fakta empiris secara lengkap sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian.

Peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil termasuk hambatan yang dihadapi serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2003:3). Penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang yang dilihat dari aspek :

- a. kesederhanaan layanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
- b. Kejelasan dan kepastian layanan Pembuatan Kartu keluarga dan Kartu tanda penduduk.

- c. Keamanan layanan Pembuatan Kartu keluarga dan kartu Tanda Penduduk.
- d. Keterbukaan ,layanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk
- e. Efisien layanan pembuatan Kartu keluarga dan Kartu tanda penduduk
- f. Ekonomis layanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- g. Keadilan yang merata bagi pelayanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- h. Ketepatan waktu dalam layanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- i. Perilaku petugas dalam layanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu tanda Penduduk.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam (indepth-interview), yang merupakan metode utama dalam berbagai penelitian kualitatif.

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi non partisipan yaitu, peneliti melakukan pengamatan terhadap tanggapan, sikap, perilaku dan pemikiran dari aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai layanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang merupakan salah satu unsur pendukung tugas Kepala Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah. Pada saat pemekaran melalui Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 dan sesuai dengan persetujuan Menteri Dalam Negeri melalui surat Nomor : 313.28.8 Tahun 2004 tanggal

6 Januari 2004, pemerintah kabupaten kepahiang terdiri dari 7 dinas dan 5 lembaga teknis daerah termasuk kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Seiring dengan perkembangan pembangunan daerah, maka tahun 2005 kelembagaan tersebut dikembangkan menjadi 14 dinas dan 13 lembaga teknis daerah termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ruang lingkup tugasnya meliputi 16 jenis pelayanan, diantaranya :

- a. Pelayanan pendaftaran penduduk meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT) WNA, Surat Keterangan Pindah WNI, SKPD Tinggal Tetap WNA, Keterangan Pindah Luar Negeri (KPLN), Surat Keterangan Datang Luar Negeri (SKDLN)
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan.

Karakteristik Informan

Penelitian dilakukan terhadap 30 orang masyarakat yang ditemui di dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga di ketahui karakteristik masing -masing informan berdasarkan tingkat umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1

Karakteristik Informan Berdasarkan Umur

No	Tingkatan Umur	Jumlah Informan	
		Dalam angka	Dalam persen
1	17-24	18	60
2	24-34	12	40
Jumlah		30	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan tabel 4.1 Karakteristik informan berdasarkan tingkat umur terlihat yang terbanyak berusia antara 17 sampai dengan 24 tahun (60%) hal ini dikarenakan keperluan untuk melanjutkan Sekolah dan membentuk kekuarga baru/ menikah.

Tabel 4.2
Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Informan	
		Dalam Angka	Dalam Persen
1	Perempuan	17	56.66
2	Laki-laki	13	33.34

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan tabel 4.2 Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa Jenis kelamin perempuan yang terbanyak yakni 17 orang responden (56.66%) hal ini disebabkan bahwa perempuan biasa mewakili anaknya dalam pengurusan KTP maupun KK .

Tabel 4.3
Karakteristik Informan Berdasarkan tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Informan	
		Dalam Angka	Dalam Persen
1	SD	3	10%
2	SMA	11	36.66%
3	D3/DIV	9	29.97%
4	S-1	7	23.36%
Jumlah		30	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat bahwa tingkat pendidikan responden melakukan pembuatan KTP dan KK adalah tamatan SMA yakni 11 orang responden (36.66%) . dalam hal ini tamatan SMA akan melanjutkan ke sekolah yang lebih tinggi.

A. Layanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Kepahiang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa layanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di Kecamatan Kepahiang sudah berjalan berdasarkan Peraturan Daerah Kepahiang Nomor 02 Tahun 2010.

Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di kecamatan Kepahiang juga sudah sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan pelayanan publik.prinsip-prinsip tersebut adalah :

Kesederhanaan, berarti pelayanan umum yang diselenggarakan harus memiliki prosedur atau tatacara yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit,mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Kejelasan kepastian, berarti pelayanan umum yang dilaksanakan atau diberikan harus terdapat kejelasan dan kepastian yang berkenaan dengan prosedur atau tata cara pelayanan umum.

Keamanan, berarti proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Di samping itu, prinsip keamanan ini juga dapat berperan sebagai ukuran standar kualitas produk pelayanan, ukuran kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, optimalisasi penggunaan peralatan, dan kebersihan lingkungan kantor.

Keterbukaan, pada prinsip keterbukaan ini berarti bahwa prosedur atau tatacara, persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum. Waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Efisien, prinsip efisien ini berarti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan umum dengan tetap mempertahankan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Selain itu, efisien juga berarti mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya yang mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari suatu kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

Ekonomis, prinsip ekonomi ini berarti bahwa pengenaan biaya pelayanan umum harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan tiga hal, yakni nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keadilan yang merata, pada prinsip ini berarti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil dengan memperhatikan kejelasan peraturan hak pemberi dan penerima pelayanan, konsisten pelaksanaan hak sesuai dengan ketentuan dan tidak membedakan agama, suku atau ras, pejabat atau masyarakat biasa dan kebijaksanaan pengaturan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan.

Ketepatan waktu prinsip ini berarti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Perilaku petugas pada prinsip perilaku petugas ini meliputi ketanggapan dan kepedulian petugas, kedisiplinan petugas, keterampilan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

B. Faktor-faktor yang menunjang dan menghambat pelayanan pembuatan KTP dan KK di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahing.

Berdasarkan hasil obsevasi dan wawancara diketahui bahwa dalam melaksanakan Prinsip Prinsip pelayanan Publik yang meliputi :

1. Kesederhanaan dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda pendudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang telah memenuhi

pelayanan publik dalam pembuatan KK dan KTP yaitu kesederhanaan yatu Prosedur pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Keamanan dan kenyamanan dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP dan KK ,Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang telah memperhatikan prinsip keamanan dan kenyamanan yaitu dengan diberikan bukti tanda terima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang telah memenuhi pelayanan publik dalam pembuatan KK dan KTP yaitu kemandirian dan kenyamanan.

3. Keterbukaan dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Untuk mengetahui faktor hasil pelayanan publik dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang dapat disimpulkan bahwa prinsip keterbukaan yaitu mengenai persyaratan teknis dan administrasi telah dinformasikan dengan jelas kepada masyarakat.

4. Efisien dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kabupaten Kepahiang telah dilakukan secara efisien yang berarti pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada tanpa adanya pengulangan yang tidak perlu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kepahiang telah efisien.

5. Ekonomi dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang telah menganut prinsip ekonomi. Masyarakat tidak

dipungut biaya dalam proses pembuatan KTP dan KK pelayanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang cukup ekonomis, di sini tidak pernah memungut biaya jasa pembuatan untuk membuat KTP dan KK

6. Keadilan dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang telah adil dalam proses pembuatan KTP dan KK. Hal ini antara lain terbukti dalam pelayanan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten kepahiang ini semua adil dan merata, tidak ada pilih kasih membuat masyarakat nyaman .

7. Ketepatan waktu dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Untuk mengetahui faktor yang menunjang hasil pelayanan publik pembuatan kartu tanda keluarga dan kartu tanda penduduk di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kepahiang mengenai pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk mengenai ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten kepahiang hingga sekarang masih tepat dengan waktu.

8. Perilaku Petugas dalam Layanan Pembuatan KTP dan KK

Dalam mengetahui faktor yang menunjang pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk mengenai perilaku petugas dalam pembuatan KTP dan KK disimpulkan Dalam melaksanakan tugas para karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kepahiang selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menikmati layanan .

C. Faktor yang Menghambat

1. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepahiang sudah cukup tua dan perlu diganti dengan yang baru sehingga akan mendukung pelayanan dalam pembuatan kart keluarga dan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kepahiang.

PENUTUP

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

A. Layanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa : layanan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kabupaten Kepahiang sudah sejalan dengan peraturan daerah kabupaten Kepahiang Nomor 02 Tahun 2010 tentang penyelenggara administrasi kependudukan dan sesuai berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Penyelenggaraan Aparatur Negara nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Para petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan proses pelayanan kepada masyarakat dengan baik sehingga masyarakat yang dilayani dapat merasakan kenyamanan dan keamanan, kejelasan dan kepastian, dan keterbukaan. Masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang ekonomis dan efisien dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga. Perilaku petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga memiliki sifat yang ramah dalam melayani masyarakat.

Kesadaran petugas dalam melaksanakan pekerjaan, aturan yang melandasi tugas dan pekerjaan sesuai

dengan pendapat Moenir (1995:88) yang mengatakan bahwa pelayanan merupakan bagian dari jasa yang diberikan oleh organisasi atau lembaga baik pemerintah maupun swasta dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Pada umumnya pelayanan berhubungan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk layanan dalam pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP) maupun pembuatan Kartu Keluarga (KK).

B. Faktor-faktor yang menunjang dan menghambat pelayanan pembuatan

KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Kepahiang. Dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepahiang tidak ada hal-hal yang menghambat layanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di Kecamatan kepahiang, hal ini didasari oleh terpenuhinya semua prinsip-prinsip pelayan publik yang telah diatur dalam pengaturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hanya saja masih ada sebagian dari petugas dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepahiang yang jarang ditempat. Hal ini ternyata menghambat bagi masyarakat yang hendak mengurus pembuatan KK ataupun KTP.

Hal ini disebabkan oleh kurang bagusnya kinerja pegawai baik di kantor kecamatan maupun di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seharusnya para pegawai harus tetap berada di kantor sepanjang waktu yang sudah ditentukan. Hal ini tentunya sangat menghambat bagi masyarakat yang ingin membuat KK ataupun KTP. Hal ini tentunya harus perhatian yang serius bagi pemerintah daerah Kepahiang.

Pengadaan sarana prasarana pendukung harus segera dilakukan hal ini

dikarenakan alat operator seperti Komputer sudah cukup tua dan harus diganti dengan yang baru.

Saran

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan untuk meningkatkan lagi pelayanan dalam pembuatan KTP dan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang agar tetap sejalan dengan peraturan daerah kabupaten Kepahiang tahun 2010 maka disarankan sebagai berikut :

1. Bagi petugas pelayanan pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepahiang menambah sumber daya manusia dan sarana operator yaitu komputer harus segera dilakukan pergantian alat agar tidak terjadi keterlambatan waktu penyelesaian.
2. Standar prosedur pembuatan KTP dan KK perlu disosialisasikan kepada masyarakat secara luas sampai ke tingkat desa meliputi peraturan, syarat dan biaya pembuatan KTP dan KK di Kabupaten kepahiang

REFERENSI

- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta LAN
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosda karya, Bandung.
- Moenir, HAS .2006. *Manajemen Pelayanan Umum diindonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

PERUNDANG- UNDANGAN

- Peraturan daerah kabupaten Kepahiang Nomor 02 Tahun 2010 tentang penyelenggara administrasi kependudukan

Undang- Undang Nomor 39 tahun 2003
Tentang pembentukan Kabupaten
Lebong dan Kabupaten Kepahiang di
Propinsi Bengkulu.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006
tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun
2007 Tentang pelaksanaan Undang-
Undang nomor 23 tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden nomor 25 tahun 2008
tentang tata cara dan persyaratan
Pendaftaran Penduduk dan Pencatan
Sipil.