

SKRIPSI

**KINERJA PEMERINTAH DALAM PENGURUSAN
KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG**



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Disusun Oleh :

RIZKA AZZAHRA
NIM. E1031191050

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2023

SKRIPSI

**KINERJA PEMERINTAH DALAM PENGURUSAN KARTU
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIK KABUPATEN KETAPANG**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

RIZKA AZZAHRA
NIM. E1031191050

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PEMERINTAH DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KETAPANG

Oleh:

Rizka Azzahra
NIM. E1031191050

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 17 Maret 2023
Waktu : 14.00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang Sidang 2 FISIP UNTAN

Tim Sidang

Ketua

Drs. Agus Eka, M.Si.
NIP. 196301231981101001

Sekretaris

Bima Sujendra, S.IP, M.Si.
NIP. 198805072014041002

Penguji Utama

Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si.
NIP. 196011141987031003

Penguji Pendamping

Widha Anistya Soewarso, M.A.
NIP. 199101252019032015

Disahkan oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang. Permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini ialah masih rendahnya tingkat kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari masyarakat, serta belum maksimalnya Sosialisasi dan edukasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang, serta terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi kartu keluarga seperti gangguan pada sistem jaringan pusat, pemadaman listrik, pejabat penanda tangan sedang tidak ada di tempat (dinas luar), keterlambatan dalam penerbitan kartu keluarga. Rangkaian permasalahan tersebut mengindikasikan terdapat permasalahan utama, yakni kinerja pemerintah dalam pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan menjelaskan bahwa Pelayanan terkait kependudukan meliputi pengurusan akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, akta nikah, akta cerai, akta kematian, dan data perpindahan penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang merupakan instansi pemerintah yang bertugas dan berfungsi untuk mengurus administrasi kependudukan yang ada di wilayah Kabupaten Ketapang. Hasil penelitian ini menunjukkan 3 pembahasan. Pertama kinerja pemerintah dalam hal produktivitas dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari input dan output pelayanan yang tidak seimbang. Kedua, kinerja pemerintah dalam hal kualitas pelayanan dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya tanggapan masyarakat yang mengeluhkan sikap pelayanan yang lamban dan personel pelayanan yang kurang ramah dalam menanggapi masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan mereka. Ketiga, kinerja pemerintah dalam hal responsibilitas dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih minimnya kegiatan layanan jemput bola dari pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang dan masih belum mampunya pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang dalam mewedahi aspirasi masyarakat secara optimal.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah, Dokumen Kependudukan.

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze the service Family Card administration by the Population and Civil Registration by Ketapang Regency. The issue of this study was that there was low level of ownership of Population Administration Documents, especially Family Cards, which was caused by a lack of awareness from the public, socialization and education delivered by the Population and Civil Registration Department of Ketapang Regency was also not maximal, and there were several obstacles in the family card administration process such as disturbances to the central network system, power outages, the signing official who was not present (business trips), as well as delays in issuing family cards. These series of problems indicated that there was a main problem, specifically the government's performance in administering family cards at the Population and Civil Registration Department of Ketapang Regency. The Law number 24 of 2013 on the Population Management explained that population-related services included administering birth certificates, identity cards (KTP), family cards, marriage certificates, divorce certificates, death certificates, and population migration data. The Population and Civil Registration Department of Ketapang Regency a government institution whose duty and function is to manage population administration in the Ketapang Regency area. The results of this study showed 3 discussions. Firstly, the government performance in terms of productivity could be considered not running optimally which could be seen from unbalanced service input and output. Secondly, the government performance in terms of service quality had not run optimally which was proven by there were still responses from the public who complained about the slow service attitude and service personnel who were less friendly in responding to people who wanted to administer their residence documents. Lastly, the government's performance in terms of responsibility had also not run optimally which could be seen from the lack of pick-up service activities from the Population and Civil Registration Department of Ketapang Regency and the inability of the Population and Civil Registration Department of Ketapang Regency to accommodate the aspirations of the people optimally.

Keywords: Performance, Government, Population Document.



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Kinerja Pemerintah Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang”. Penelitian berangkat dari suatu masalah terkait dengan kinerja Pemerintah dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang tidak optimal.

Adapun hal ini terlihat dari beberapa rangkaian masalah seperti masih rendahnya tingkat kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari masyarakat, serta belum maksimalnya Sosialisasi dan edukasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang kepada masyarakat tentang pentingnya Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga, dan terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi kartu keluarga seperti gangguan pada sistem jaringan pusat, pemadaman listrik, pejabat penanda tangan sedang tidak ada di tempat (dinas luar), keterlambatan dalam penerbitan kartu keluarga. Akibatnya tidak ada kepastian waktu kapan pelayanan akan diberikan.

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk untuk mengetahui, mengkaji, serta menilai standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang. Dalam rangka mencapai tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja pemerintah yang disampaikan oleh Dwiyanto. Dwiyanto mengklaim bahwa mengukur kinerja birokrasi publik

didasarkan pada indikator, yang selanjutnya dinyatakan sebagai berikut dalam buku Reformasi Birokrasi Publik (1995, 50):

Produktivitas. Selain mengukur efisiensi, produktivitas juga mengukur kualitas pelayanan. Rasio input terhadap output adalah definisi tradisional dari produktivitas. Kantor Akuntansi Umum (GAO) mencoba untuk membuat metrik produktivitas yang lebih besar dengan mempertimbangkan seberapa banyak layanan memiliki hasil yang akan dicapai dan diharapkan sebagai salah satu faktor kinerja utama. Konsep produktivitas ini selanjutnya akan dianggap terlalu terbatas. Peneliti memanfaatkan bagian produktivitas ini untuk mengetahui kinerja ideal Dinas Capil Kabupaten Ketapang dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga, termasuk apakah jumlah kartu yang dicetak sesuai dengan jumlah permintaannya.

Kualitas layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan mungkin akan memainkan peran yang lebih besar dalam menjelaskan seberapa baik perusahaan jasa beroperasi. Prevalensi opini yang tidak menguntungkan tentang organisasi adalah akibat dari ketidakpuasan masyarakat umum dengan tingkat layanan yang diberikan oleh lembaga publik. Oleh karena itu, kepuasan publik terhadap layanan juga dapat digunakan sebagai ukuran seberapa baik kinerja organisasi publik. Peneliti memanfaatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam aspek kualitas pelayanan ini.

Responsivitas. Kapasitas suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan tujuan pelayanan, dan membuat program

pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan ambisi tersebut disebut sebagai daya tanggap. Singkatnya, daya tanggap mengacu pada seberapa baik kebutuhan dan aspirasi masyarakat dipenuhi oleh program dan kegiatan layanan. Organisasi dengan reaktivitas yang tidak memadai akan berkinerja buruk. Kapasitas staf untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, bagaimana staf memprioritaskan layanan kepada masyarakat, dan bagaimana staf menyusun program layanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, semuanya akan ditinjau dan dikaji oleh peneliti di bagian responsif ini.

Responsibilitas. Tugas ini akan menunjukkan jika tindakan organisasi publik telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang sehat atau dengan kebijakan organisasi baik yang tersurat maupun yang diam-diam. Dengan demikian, akuntabilitas dan daya tanggap mungkin pada suatu saat dapat berbenturan. Peneliti ingin mengetahui apakah pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku di bagian tanggung jawab ini.

Akuntabilitas. Sejauh mana kebutuhan dan aspirasi masyarakat diperhitungkan dalam kebijakan dan operasional lembaga publik dikenal sebagai akuntabilitas publik. Memanfaatkan metrik internal yang ditentukan oleh publik atau organisasi pemerintah, seperti pencapaian tujuan, dan metrik eksternal, seperti nilai dan standar komunitas, penting untuk menilai kinerja organisasi publik ini. Suatu lembaga publik memiliki tanggung jawab yang tinggi jika tindakannya dianggap sesuai dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Gunakan bagian akuntabilitas ini untuk menentukan apakah Kantor

Pegawai Negeri Sipil telah bertanggung jawab dan menjalankan kebijakan untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat.

Adapun hal tersebut ialah karena penulis melihat bahwa 5 dimensi tersebut relevan dengan masalah yang terdapat pada lokasi penelitian, yakni fenomena kinerja pemerintah dalam penerbitan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan 5 hal, yakni: Pertama, kinerja pemerintah dalam hal produktivitas dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari input dan output pelayanan yang tidak seimbang. Dimana input dalam hal ini ialah jumlah pemohon yang masuk tidak berbanding lurus dengan jumlah Kartu Keluarga yang mampu diterbitkan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang. Kedua, kinerja pemerintah dalam hal kualitas pelayanan dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya tanggapan masyarakat yang mengeluhkan sikap pelayanan yang lamban dan personel pelayanan yang kurang ramah dalam menanggapi masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan mereka. Ketiga, kinerja pemerintah dalam hal responsivitas dapat disimpulkan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih minimnya kegiatan layanan jemput bola dari pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang dan masih belum mampunya pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang dalam mewedahi aspirasi masyarakat secara optimal.

Adapun rekomendasi yang terdapat dalam penelitian ini ialah: pertama, pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang sebaiknya lebih tegas dalam menentukan

jumlah maksimal pemohon harian sampai pada jam tertentu sehingga hasil pencetakan dokumen dapat segera diselesaikan pada hari itu juga. Hal ini akan membuat input dan output pelayanan menjadi seimbang.

Pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang sebaiknya melakukan penataran kembali kepada segenap unsur pelayanan sehingga dapat lebih profesional dalam bekerja dan tidak mencampur adukan antara masalah pribadi dan urusan pelayanan publik kepada masyarakat. Kedua, pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang sebaiknya menambah alokasi anggaran untuk melakukan program jemput bola ke daerah-daerah. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan animo masyarakat untuk melengkapi dokumen pendudukannya masing-masing. Ketiga, pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang juga sebaiknya lebih mendengarkan aspirasi masyarakat terkait dengan pelayanan yang akan mereka terima. Hal ini agar aturan pelayanan yang telah pihak Disdukcapil terapkan dapat benar-benar mewakili kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang menjadi objek dari pelayanan publik.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rizka Azzahra

Nomor Mahasiswa : E1031191050

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa SKRIPSI ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam SKRIPSI ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 25 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


Rizka Azzahara
Nim : E1031191050

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ketika nanti kau kehilangan semangat ingatlah sekali lagi bahwa kehidupan tetap harus berjalan”

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Kedua Orang Tua saya, umi dan abah. Terimakasih telah membesarkan saya dengan cinta, terimakasih telah menjadi orang tua yang bertanggung jawab, terimakasih sudah mau menjadi tempat pulang terbaik untuk peneliti. Terimakasih untuk doa, dukungan, dan segala hal-hal baik yang telah diberikan untuk peneliti. Semoga segala hal-hal baik yang telah umi dan abah berikan mendapatkan balasan Surga dari Allah aamiin.
2. Nabil Thalib dan Dhafiya Syahira, terimakasih telah menjadi saudara yang hangat serta menjadi *support system* terbaik untuk saya.
3. Keluarga besar H. Amir Thalib dan Keluarga besar alm. Derahit, terimakasih telah menjadi keluarga yang hangat, serta dukungan kepada saya baik dalam bentuk moril maupun materil, terkhusus untuk ameh Fatia Amir Thalib, S.Pd dan H. Ali Sabri.
4. Kepada dua sahabat terbaik saya, Raury Syahfitri dan Winda Rahayu. Terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu yakin bahwa saya akan selalu mampu meraih mimpi dan cita-cita.

5. Terakhir skripsi ini saya persembahkan untuk lelaki yang akan abadi didalam hati saya namun sudah tidak bisa saya miliki lagi raganya, Iqbal Wiranata.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pemerintah Dalam Kepengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang”. Tujuan penelitian ini disusun ialah sebagai syarat awal sebelum melakukan penelitian dan penyusunan skripsi serta sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan penelitian, peneliti telah menyusun secara maksimal dan berusaha memberikan yang terbaik untuk menghasilkan tugas akhir akademis yang berkualitas, terlepas dari segala hambatan yang peneliti temukan dalam prosesnya, baik saat di lapangan, maupun yang berhubungan dengan masalah waktu, tenaga, dan pikiran. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, karena manusia tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan dan kritikan dari pembaca agar peneliti dapat memperbaiki kualitas penulisan berikutnya.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan proposal skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Drs. Agus Eka, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Bima Sujendra, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, petunjuk, arahan serta saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si. selaku penguji utama dan Widha Anistya Soewarso, M.A. selaku penguji pendamping yang telah memberikan saran dan masukan agar penulisan skripsi ini memiliki kualitas yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.
4. Wakil Dekan, Ketua Jurusan, Dosen, Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan, Akademik Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan kemudahan dalam mengurus persyaratan-persyaratan dalam penulisan Proposal Skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT, dan harapan peneliti hasil karya yang peneliti tulis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun acuan bagi para pembaca untuk menulis serta juga memberikan manfaat yang cukup bagi kita semua, Amin.

Pontianak, 25 Februari 2023

Penulis,

Rizka Azzahra

NIM. E1031191050

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Fokus Penelitian	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Definisi Konsep.....	10
2.1.1 Indikator Kinerja.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.1.3 Kartu Keluarga.....	17
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	21
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	24
2.4 Pertanyaan Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.3.2 Waktu Penelitian.....	28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4.1 Subjek Penelitian	28
3.4.2 Objek Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Analisis Data	33
3.7.1 Keabsahan Data	33
3.7.2 Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Ketapang	37
4.1.1 Sejarah Wilayah Ketapang.....	37

4.1.2 Geografis, Topografis, dan Geohidrologi	38
4.1.3 Topografi dan Iklim	39
4.1.4 Keadaan Penduduk	41
4.1.5 Potensi Wilayah	41
4.1.6 Keadaan Sosial Budaya	42
4.1.7 Wilayah Administratif	42
4.2 Gambaran Umum Disdukcapil Ketapang	44
4.3 Visi dan Misi Disdukcapil Ketapang	44
4.4 Gambaran Pelayanan Disdukcapil Ketapang	46
4.4.1 Tugas Dan Fungsi	46
4.5 Keadaan Kepegawaian	63
BAB V PEMBAHASAN	65
5.1 Produktivitas.....	67
5.2 Kualitas Pelayanan	76
5.3 Responsivitas.....	86
5.4 Responsibilitas	98
5.5 Akuntabilitas	106
BAB VI PENUTUP	115
6.1 Kesimpulan.....	115
6.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	121

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga berdasarkan Distrik Kabupaten Ketapang Tahun 2021	5
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Ketapang	38
Gambar 4. 2 Bagan Susuna Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang (Berdasarkan Peraturan Bupati Ketapang No. 79 Tahun 2021)	49
Gambar 5. 1 Kegiatan Layanan Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Ketapang	81
Gambar 5. 2 Banner Informasi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang.....	90
Gambar 5. 3 Program Jemput Bola Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran	94
Gambar 5. 4 Program Jemput Bola Pelayanan Pembuatan KTP Bagi Lansia Oleh Disdukcapil Kabupaten Ketapang.....	94
Gambar 5. 5 Kegiatan Layanan Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Ketapang	102

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 4. 1 Profil Kepegawaian Berdasarkan Jabatan Pejabat Struktural Disdukcapil Kabupaten Ketapang.....	64
Tabel 4. 2 Profil Kepegawaian Berdasarkan Golongan Disdukcapil Kabupaten Ketapang	64

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	121
Lampiran 2. Pedoman Observasi	125
Lampiran 3. Hasil Dokumentasi	127
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	129
Lampiran 5. Peta Kabupaten Ketapang.....	130
Lampiran 6. Surat Tugas Penelitian	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kartu identitas keluarga yang disebut "Kartu Keluarga" mencakup perincian tentang nama anggota, afinitas, dan hubungan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan, catatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting, terutama yang dialami seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, persetujuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan. Pelayanan terkait kependudukan meliputi pengurusan akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, akta nikah, akta cerai, akta kematian, dan data perpindahan penduduk. Karena informasi tentang seseorang sangat penting, maka semua prosedur pengumpulan data untuk setiap orang atau individu harus tepat dan dapat dimengerti. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) secara khusus telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tentang Pengelolaan Kependudukan yang diundangkan pada tahun 2013. Menteri Kependudukan dan Catatan Sipil wajib diberitahukan tentang susunan keluarga baik WNI maupun WNA yang telah memiliki izin tinggal tetap melalui kepala desa/lurah setempat. Laporan ini kemudian dijadikan rujukan untuk menerbitkan Kartu Keluarga (KK).

Penyelenggaraan Kartu Keluarga (KK) sangat penting karena setiap kepala rumah tangga wajib memilikinya sebagai data kependudukan yang sah. Meskipun Kartu Keluarga (KK) pada dasarnya hanyalah sebuah dokumen administrasi,

namun memiliki fungsi yang sangat penting dan bermanfaat karena dapat digunakan untuk menunjukkan identitas seseorang sehubungan dengan keluarganya. Setiap orang membutuhkan Kartu Keluarga untuk menangani berbagai masalah kependudukan, seperti paspor, KTP, akta kelahiran, berkas sekolah, perjanjian beasiswa, dan layanan masyarakat lainnya.

Pencapaian operasi dan program pemerintah menentukan seberapa baik kinerjanya. Kinerja pemerintah dapat diukur dari segi hasil, manfaat, dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan hidup rakyat di samping *input* dan *output*. Pemerintah dibangun di atas pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat dianggap sebagai indikasi penting dan penting dalam penelitian tentang efektivitas pemerintah daerah dan nasional. Kinerja pemerintah ini juga baik jika pelayanan yang diberikan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan asas penyelenggaraan otonomi daerah yang seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur segala urusan, Pemerintah Daerah diberi wewenang untuk memenuhi segala kepentingan rakyatnya, khususnya dalam memberikan pelayanan yang terjangkau. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pencapaian atau tingkat keberhasilan yang telah dicapai seseorang atau organisasi saat menyelesaikan tugas dalam batas waktu tertentu disebut sebagai kinerja dalam kedua kasus tersebut. Jika ada manajemen yang buruk atau manajemen yang tidak mendukung upaya kelembagaan untuk meningkatkan layanan, perbaikan tidak akan tercapai. Karena masyarakat dapat secara langsung mengevaluasi efektifitas pelayanan yang telah diberikan, maka pelayanan yang baik dan berkualitas juga

akan berdampak positif, khususnya implikasi kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat mencakup pelayanan-pelayanan yang sangat penting kepada masyarakat pengguna jasa. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Dan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga berisikan standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator-indikator masyarakat ini kemudian akan menjadi landasan untuk mencapai tata pemerintahan yang baik. Status bangsa yang ada menunjukkan bahwa perlu juga mengatur syarat dan ketentuan pengguna layanan untuk menjamin bahwa layanan yang ditawarkan akan memenuhi harapan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pembangunan daerah juga berkembang.

Sikap dan tindakan penyedia layanan juga mengungkapkan profesional layanan. Ikatan setiap masyarakat dengan birokrasi pemerintah tidak dapat diputus. Selain itu, birokrasi suatu negara merupakan produk kontrol sosial yang bertujuan untuk mencapai stabilitas dan keamanan internal serta menjaga masyarakat. di berbagai media utama, termasuk surat kabar, radio, dan televisi.

Tidak dapat disangkal bahwa Indonesia memiliki masalah birokrasi yang substansial dan rumit. Berurusan dengan birokrasi secara langsung dipandang oleh masyarakat umum sebagai pekerjaan yang membosankan dan memakan waktu. Lebih buruk lagi, proses yang memakan waktu dan pengeluaran yang tidak terkait langsung dengan proses itu sendiri seringkali dimotivasi oleh kepentingan pribadi dan kurangnya akuntabilitas (Dwiyanto, 2002, 228).

Pada Dasarnya keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang sangat penting bagi masyarakat. Didalam hal pelayanan sudah seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik. Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan peneliti, hal tersebut belum terlihat maksimal karena terdapat indikasi yang menunjukkan kinerja pegawai kurang optimal. Dari informasi yang diperoleh berdasarkan wawancara awal dengan salah satu informan yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang bahwa masih terdapat salah satunya adalah Masih ada masyarakat yang belum memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga yang disebabkan oleh belum maksimalnya Sosialisasi dan edukasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang kepada masyarakat tentang pentingnya Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan, khususnya kartu keluarga. Hal ini bisa kita lihat dari data sementara yang telah didapatkan peneliti terkait kepemilikan kartu keluarga:

Gambar 1. 1
Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga berdasarkan Distrik Kabupaten
Ketapang Tahun 2021

Proporsi Penduduk Kecamatan menurut Kepemilikan Kartu Keluarga							
KODE	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KARTU KELUARGA (KK)				KELUARGA	
		SUDAH CETAK KK		BELUM CETAK KK		n(Klrg)	(%)
		n(Klrg)	(%)	n(Klrg)	(%)		
610401	MATAN HILIR UTARA	5.497	2,99	394	0,21	5.891	3,20
610402	MARAU	4.893	2,66	726	0,39	5.619	3,06
610403	MANIS MATA	10.195	5,55	1.371	0,75	11.566	6,29
610404	KENDAWANGAN	15.774	8,58	2.458	1,34	18.232	9,92
610405	SANDAI	9.110	4,96	1.370	0,75	10.480	5,70
610407	SUNGAI LAUR	4.911	2,67	903	0,49	5.814	3,16
610408	SIMPANG HULU	9.142	4,97	1.993	1,08	11.135	6,06
610411	NANGA TAYAP	10.145	5,52	1.403	0,76	11.548	6,28
610412	MATAN HILIR SELATAN	11.935	6,49	1.961	1,07	13.896	7,56
610413	TUMBANG TITI	8.268	4,50	1.566	0,85	9.834	5,35
610414	JELAI HULU	5.610	3,05	1.254	0,68	6.864	3,73
610416	DELTA PAWAN	26.373	14,35	2.413	1,31	28.786	15,66
610417	MUARA PAWAN	5.388	2,93	597	0,32	5.985	3,26
610418	BENUA KAYONG	13.432	7,31	1.395	0,76	14.827	8,07
610419	HULU SUNGAI	3.461	1,88	670	0,36	4.131	2,25
610420	SIMPANG DUA	2.516	1,37	302	0,16	2.818	1,53
610421	AIR UPAS	5.764	3,14	1.146	0,62	6.910	3,76
610422	SINGKUP	2.584	1,41	232	0,13	2.816	1,53
610424	PEMAHAN	1.640	0,89	285	0,16	1.925	1,05
610425	SUNGAI MELAYU RAYAK	4.281	2,33	424	0,23	4.705	2,56
6104	KAB. KETAPANG	160.919	87,53	22.863	12,44	183.782	99,97

Sumber: Dinas Capil Kabupaten Ketapang, Tahun 2021.

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa di Kabupaten Ketapang pada tahun 2021 terdapat 183,78 *Accidental 2* (99,97%) keluarga, yang telah memiliki kartu keluarga ada 160,919 (87,53%) keluarga sedangkan yang belum memiliki kartu keluarga ada 22,863 (12,44%) keluarga. Berdasarkan gambar dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga di Kabupaten Ketapang.

Kemudian juga masih terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi kartu keluarga seperti gangguan pada sistem jaringan pusat, pemadaman listrik, pejabat penanda tangan sedang tidak ada di tempat (dinas luar), keterlambatan dalam penerbitan kartu keluarga, telah sering diamati bahwa menyiapkan kartu keluarga. Akibatnya tidak ada kepastian waktu kapan pelayanan akan diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang harusnya bisa

memberikan pelayanan publik secara terbuka dan baik karena efisiensi kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan berdampak signifikan terhadap pencapaian kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, tindakan harus diambil untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat, terutama dalam hal kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, dan keuangan. Adanya pelayanan yang efektif dan efisien yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja berdasarkan standar yang telah ditentukan, termasuk standar input, standar output, standar throughput, dan standar hasil, terlepas dari masalah atau persetujuan aktor atau apakah dia merasa terpaksa, berfungsi sebagai tolak ukur kinerja pelayanan pemerintah. dipaksa atau tanpa pilihan lain. Untuk pengelolaan administrasi kependudukan yang efektif, khususnya dalam membuat Kartu Keluarga yang terdistribusi secara efektif, diperlukan sumber daya manusia atau personel yang memiliki keterampilan kerja yang baik. Tentu saja, menjaga aksesibilitas sarana dan prasarana organisasi juga penting. Ini mencakup aksesibilitas tenaga kerja, peralatan yang mereka gunakan, metode komunikasi yang mereka gunakan, kapasitas mereka untuk melakukan tugas mereka, dan pemahaman mereka tentang tugas tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, dalam penelitian ini akan diteliti tentang “Kinerja Pemerintah Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih ada masyarakat yang belum memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga.
2. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang kepada masyarakat tentang pentingnya Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan khususnya Kartu Keluarga.
3. Terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi kartu keluarga seperti gangguan pada sistem jaringan pusat dan pemadaman listrik.
4. Pejabat penanda tangan sedang tidak ada di tempat (dinas luar) hal ini kemudian membuat keterlambatan dalam penerbitan kartu keluarga.
5. Tidak adanya kepastian waktu kapan pelayanan akan diberikan.

1.3 Fokus Penelitian

Peneliti akan mengkonsentrasikan penelitian ini pada Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan kepemilikan Kartu Keluarga yang di mintai masyarakat pada tahun 2021, berdasarkan apa yang telah di kemukakan diatas mengenai pentingnya Kinerja Pemerintah dalam memberikan pelayanan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang yang baik kepada masyarakat dilihat dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini ialah: Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga yang dimintai oleh masyarakat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menambah perkembangan pada ilmu pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kinerja pemerintah.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Kajian dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya kabupaten ketapang dalam meningkatkan pelayanan dalam kepengurusan kk.

2. Kegiatan penelitian ini juga di harapkan dapat mewujudkan tuntutan pelayanan yang baik untuk masyarakat.