

**Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu K9eluarga di Kantor Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto**

**Berliana Febrianti, Zakariya<sup>1)</sup>, Dida Rahmadanik<sup>2)</sup>**

**1111600069**

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Suarabaya

[Berlianafebrianti69@gmail.com](mailto:Berlianafebrianti69@gmail.com)

***ABSTRACT***

*The Government of Mojokerto Regency through the population service and civil registration has implemented the Population Administration Information System (SIAK) since 2008. The system aims to organize the population administration system to achieve orderly administration in the field of population and generate a database of population that has been one of the applications of SIAK namely making family Card (KK). Family Card (KK) is a family identity card that contains names, arrangements and relationships in the family as well as the identity of family members. The purpose of this research is to examine and want to assess the implementation of family card manufacturing services in the population Office and the civil registration of Mojokerto Regency. This research uses qualitative descriptive research methods. The result of this research is the Department of Occupation and Civil registration of Mojokerto District has already performed the implementation of good service but there is a deterrent in the implementation of service because of the lack of understanding the community about the procedure of making the family card. In the Office of Population and Civil registration of Mojokerto Regency*

*Keywords : Service, SIAK*

## **ABSTRAK**

Pemerintah Kabupaten Mojokerto melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Sistem tersebut bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dibidang kependudukan dan menghasilkan database kependudukan yang terpusat. Salah satu penerapan SIAK yaitu Pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Tujuan penelitian ini Mendeskripsikan dan ingin mengkaji pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah melakukan pelaksanaan pelayanan dengan baik akan tetapi masih ada penghambat dalam pelaksanaan pelayanan karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pembuatan kartu keluarga. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Kata Kunci : Pelayanan, SIAK

## **PENDAHULUAN**

Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Pelaksanaan pelayanan tersebut dibuat oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas tugas dan juga mengarahkan

pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur

Banyaknya masalah kependudukan menyebabkan pembangunan kependudukan harus dilaksanakan secara lintas bidang dan lintas sektor, oleh karena itu dibutuhkan koordinasi dan pemahaman mengenai hubungan penduduk dan dinamikanya, termasuk pembangunan keluarga dengan perkembangan berkelanjutan. Pemerintah Kabupaten Mojokerto melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Sistem tersebut bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dibidang kependudukan dan menghasilkan database kependudukan yang terpusat. Salah satu penerapan SIAK yaitu Pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.

Permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto karena kurangnya informasi yang Sumber daya manusia atau pegawai berikan pada masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga yang mengakibatkan kesalahan data pada pembuatan atau pencetakan kartu keluarga. Ketidak tepatan Sumber daya manusia atau pegawai saat pelaksanaan pembuatan kartu keluarga. Tingginya intensitas masyarakat dalam kepengurusan dikantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, yang membuat kondisi ruang tunggu di kantor dinas tersebut selalu dipenuhi masyarakat, permasalahannya adalah ruangan kurang memadai, ruangan yang begitu kecil dan tidak bisa menampung para masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dari situasi ini terlihat masyarakat tidak terlayani dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang mengakibatkan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat. hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul „**Pelaksanaan Pelayanan**

## **Pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.**

### **METODE**

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sumber sebuah penelitian dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh, lokasi penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, Fokus penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis Pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam menggunakan metode Van Meter Van Horn (dalam Leo Agustino, 2006:139) , dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi, Teknik analisis data peneliti menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253)

### **PEMBAHASAN**

Implementasi Kebijakan menurut Van Metter dan Van Horn yang diterjemahkan oleh Agustino (2006:139) dalam bukunya Dasar–Dasar Kebijakan Publik mengemukakan bahwa :

“Implementasi Kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan individu, pejabat pemerintah dan swasta dalam mencapai tujuan yang sudah diterapkan sebelumnya. Dalam Implementasi ini semua kalangan berkerjasama bersepakat untuk meningkatkan keberhasilan Pelaksanaan Pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kabupaten Mojokerto dalam mencapai tujuan. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variable-

variabel tersebut yaitu: standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan, pelaksanaan sikap para pelaksana, Lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

### **Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan**

Standart pegawai dan sasaran sudah sesuai dengan teori Van Metter dan Van Horn dalam standar dan sasaran Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mojokerto sudah mampu memenuhi standar dalam pelaksanaan pembuatan kartu keluarga dilihat dari potensi pegawai yang mampu melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga dengan baik dan mampu mengoperasikan alat dengan tepat guna keberhasilan pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga bisa dilihat dari inovasi yang kami keluarkan seperti salam 30 menit semua kepengurusan salah satunya adalah kartu keluarga harus selesai dalam waktu 30 menit.

### **Sumber Daya**

Dalam penemuan penelitian bahwa kesediaan masih belum cukup bila merujuk pada Van Metter dan Van Horn maka diharapkan ada kecukupan pada Sumber daya manusia yang ada dalam Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mojokerto dalam pelaksanaan Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan Dalam Pelaksanaan pelayanan Sumber Daya Manusia yang ada di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah dianggap memadai atau sesuai dengan standart dan memiliki potensi akan tetapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mojokerto masih kekurangan tenaga kerja untuk pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga ini, ini lah salah satu yang menyebabkan ketidak efektif dan keefisien dalam kepengurusan kartu keluarga, kualitas kinerja yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan sudah dianggap baik dalam memberikan kepada pemohon meskipun kekurangan tenaga kerja dalam pelaksanaan pelayanan Dinas

kependudukan dan pencatatan sipil selalu memberikan pelayanan yang terbaik, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki

### **Karakteristik organisasi pelaksana**

Dinas kependudukan kabupaten Mojokerto dalam membentuk karakter pelaksana pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah sesuai menurut Van Metter dan Van Horn karena dalam struktur birokrasi harus memiliki karakter yang baik. Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mojokerto telah membentuk karakter yang baik, tegas, jujur dan konsisten bagi pegawai khususnya di bidang pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mojokerto.

### **Sikap atau Kecenderungan (Disposition)**

Sikap yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah sesuai menurut Van Metter dan Van Horn dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan sebagai pelayanan secara umum sikap sopan santun, tata krama dan berdedikasi tinggi memberikan pelayanan yang terbaik dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

### **Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan**

Komunikasi yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mojokerto sudah sesuai menurut Van Metter dan Van Horn pelaksanaan pelayanan karena mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas terbukti. Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan Dinas kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Mojokerto. dalam pelaksana pelayanan pembuatan kartu keluarga diharuskan dan mampu untuk berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan secara online atau bertatap muka

### **Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik**

Menurut Van Metter dan Van Horn Lingkungan dari sebuah pelaksanaan pelayanan juga sangat berpengaruh maka dalam Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mojokerto telah merancang dengan baik hal ini Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi dari Kepala bidang kependudukan dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah strategis dimana lingkungan berada di wilayah kantor dinas dinas lain seperti Dinas Pengadilan, Dinas Pendidikan dan masi banyak lagi karena lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto berada ditengah kota menjadi pusat dari semua kegiatan yang dilakukan seperti kegiatan sosial ,kegiatan politik, dan ekonomi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan teknik wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto penelitian ini berfokus pada Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Dari pembahasan diatas tentang Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan, Sumber daya, Karakteristik organisasi pelaksana, Sikap atau Kecenderungan (Disposition), Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Dari analisis pembahasan ada tempat maka dapat disimpulkan secara umum bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga Dinas kependudukan

dan pencatatan sipil kabupaten Mojokerto dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini terbukti bahwa faktor-faktor implementasi sebagaimana disebutkan oleh Van Metter dan Van Horn yang meliputi standar dan sasaran. Sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana lingkungan ekonomi, sosial, politik, komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abidin, Z.S.. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur
- Siwah. Juliartha,Edward No 2009. Model Implementasi
- Miles, Matthew B., & Humberman, A Michael.(2009). Analisis Data Kualitatif  
Jakarta UI Press
- Winarno, Budi (2004). Implementasi Konsep “Reinveting Goverment” dalam  
Pelaksanaan Otonomi Daerah
- Moleong. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja  
Rosdakarya
- Riant Nugroho. 2003. Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan  
Formulasi. Jakarta: PT Elex