

**PELAKSANAAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR
CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI BERDASARKAN
PERATURAN DAERAH NOMOR 12 TAHUN 2011 TENTANG
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)



OLEH :

**RESKI ANDIKA PUTRA
NPM : 151010560**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reski Andika Putra
NPM : 151010560
Tempat/Tanggal Lahir : Pulau Busuk / 08 Mei 1995
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Suka Karya Panam
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/ karya ilmiah orang lain (pogiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 21 September 2019

Yang menyatakan,



(Reski Andika Putra)

No. Reg. 292/IV/UPM FH UIR 2019

Paper ID. 1195184652 / 30%



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Reski Andika Putra

151010560

Dengan Judul :

Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan

Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 18 Oktober 2019

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau *ef*

[Signature]
Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id



BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

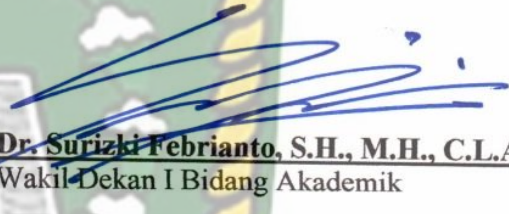
Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : Reski Andika Putra
NPM : 151010560
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Pembimbing : Abdul Hadi Anshary, SH., MH
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF Pembimbing
06-09-2019	- Cover Judul dengan Piramida Terbalik - Perbaiki Abstrak	
07-09-19	- Perbaiki Latar Belakang Dan Masalah Pokok - Perbaiki Kata Pengantar	
10-09-2019	- Perbaiki Daftar Isi - Perbaiki spasi	
11-09-2019	- Perbaiki Daftar Pustaka - Perbaiki Tinjauan Umum Bab II	
13-09-2019	- Perbaiki Masalah Penulisan - Perbaiki Kesimpulan dan Saran	
18-09-2019	- Tambahkan Segala Peraturan Terkait Dengan Penelitian - Mengemukakan Segala Pelaksanaan Penelitian Dan Menganalisanya - Tambahkan Teori Yang Sesuai Yang di Ambil di Dalam Buku Teks	

20-19-2019	- Sinkronkan Kesimpulan Dengan BAB III - Buat Rekomendasi Sesuai Dengan Kesimpulan	
21-09-2019	- Acc Pembimbing dapat dilanjutkan untuk ujian komprehensif	

Pekanbaru, 21 September 2019
Mengetahui
A.n Dekan


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A
Wakil Dekan I Bidang Akademik



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR
CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI BERDASARKAN
PERATURAN DAERAH NOMOR 12 TAHUN 2011 TENTANG
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

RESKI ANDIKA PUTRA

NPM : 151010560

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H

Mengetahui

Dekan,

Dr. Admiral, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 0179/Kpts/FH/2019
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H.
NIP/NPK : 00 12 02 306
Pangkat/Jabatan : Penata /III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : RESKI ANDIKA PUTRA
NPM : 15 101 0560
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PELAKSANAAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 12 TAHUN 2011 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 18 Juli 2019
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 309/KPTS/FH-UIR/2019
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a	:	Reski Andika Putra
N.P.M.	:	151010560
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:	Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Inuman Camat Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H	:	Ketua merangkap penguji materi skripsi
Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum	:	Anggota merangkap penguji sistematika
Wira Atma Hajri, S.H., M.H	:	Anggota merangkap penguji methodologi
Moza Della Fudika, S.H., M.H	:	Notulis
 2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 11 November 2019
An. Dekan,


Dr. Buriki Febrianto, S.H., M.H
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
 Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
 Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPRESIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 309/KPTS/FH-UIR/2019 Tanggal 11 November 2019, pada hari ini Kamis tanggal 14 November 2019 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Reski Andika Putra
 N P M : 151010560
 Program Study : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Inuman Camat Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
 Tanggal Ujian : 14 November 2019
 Waktu Ujian : 10.00 - 11.00 WIB
 Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
 IPK : 3,53
 Predikat Kelulusan : Dengan pujian (Cumlaude)

Dosen Penguji

Tanda Tangan

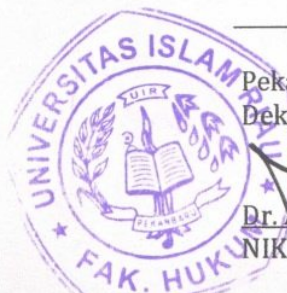
1. Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H
2. Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum
3. Wira Atma Hajri, S.H., M.H

1. _____
 2. _____
 3. _____

Notulen

4. Moza Della Fudika, S.H., M.H

4. _____



Pekanbaru, 14 November 2019
 Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
 NIK. 080102332

Perpustakaan Universitas Islam Riau
 Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

Pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas, di antaranya yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, seperti pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting bagi penduduk dan pemerintah untuk melengkapi data kependudukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Bberdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Pendudukan, serta faktor penghambatnya. Perumusan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah “Bagaimana Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, serta apasaja faktor penghambatnya?” Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian observational research dengan cara survei dan dilihat dan sudut sifatnya deskriptif. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, dan penarikan kesimpulan dengan cara deduktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya telah cukup terlaksana dengan baik sesuai dasar hukum yang berlaku dan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun faktor penghambat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, masih adanya masyarakat pemohon Kartu Keluarga (KK) yang kurang mematuhi prosedur dan persyaratan; kurangnya staf pelaksana di Kecamatan, serta lambannya proses verifikasi, validasi oleh petugas Instansi Pelaksana dan penandatanganan dokumen Kartu Keluarga (KK) oleh Kepala Instansi Pelaksana/Disdukcapil di kabupaten.

Adapun saran penulis kemukakan sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini antara lain adalah: (1) Kepada pihak Kecamatan, hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat, (2) Kepada pihak Pemerintah Kabupaten/Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, hendaknya melakukan pengawasan secara intensif terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan khususnya dalam hal penerbitan Kartu Keluarga (KK); dan (3) Kepada Masyarakat, hendaknya selalu berupaya mematuhi prosedur dan memenuhi setiap persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan khususnya dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun dokumen kependudukan lainnya, sehingga proses pelayanan berlangsung dengan lancar, adil dan tertib.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini; serta shalawat dan salam keharibaan nabi besar Muhammad S.A.W yang telah memberikan tuntunan kepada seluruh ummatnya.

Penulisan skripsi ini merupakan usaha penulis untuk mendapatkan gelar sarjana hukum yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang membahas mengenai **“Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.”**

Selama melaksanakan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.

3. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H.,M.H, sebagai Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis, Semoga jasa Bapak dan Ibu oleh Tuhan Yang Maha Esa.
5. Karyawan dan Karyawati Bagian keuangan, Sekreteriat Universitas Islam Riau, Bank Unistrama, Tata Usaha, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan Administrasi yang telah berkenaan dengan pelaksanaan studi penulis.
6. Bapak Joni, S.P., selaku Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yang mana telah berkenan membantu penulis dalam mengumpulkan data demi penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada Ayahanda Afriadi dan Ibunda Haiyuna, yang senantiasa mendoakan keberhasilan ananda selama melaksanakan dan menyelesaikan studi.

9. Kepada kakak saya Wanti Afriana S.Sn, dan adik-adik saya Yahdi Hakamri, Al Fajri, dan Hasbi Afrizal yang selalu mendukung saya dan memberika semangat kepada penulis.
10. Kepada sahabat-sahabat saya Darpilista, Windo Haskim, Afrizal, Yuskando, Hisana Amani Husellin dan temen-temen angkatan 2015 khususnya kelas G yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan dari segi penulisan atau dari materi, oleh karenanya penulis mengharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Selanjutnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, amin.....

Pekanbaru, Agustus 2019

Penulis,

Reski Andika Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	vii
BERITA ACARA MEJA HIJAU	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
D. Tinjauan Pustaka	18
E. Konsep Operasional	32
F. Metode Peneltian.....	33
1. Jenis dan Sifat Penelitian	34
2. Lokasi Penelitian.....	35
3. Populasi dan Responden	35
	xiv

4.	Sumber Data.....	36
5.	Alat Pengumpulan Data	37
6.	Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan	38
BAB II	TINJAUAN UMUM	
A.	Tinjauan Umum Tentang Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.....	40
B.	Tinjauan Umum Tentang Administrasi Kependudukan Pasca Diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.....	46
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Analisis Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	51
B.	Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.....	76
BAB IV	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	81
B.	Saran.....	81
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	83
	LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II.1.	Nama Desa/Kelurahan di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	37
Tabel II.2.	Jumlah Penduduk Masing-masing Desa di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	38
Tabel II.3.	Keadaan Pegawai Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.....	42
Tabel III.1.	Tanggapan Responden Tentang Penyebarluasan Informasi Mengenai Prosedur dan Persyaratan Pelayanan	55
Tabel III.2.	Tanggapan Responden Tentang Ketentuan Prosedur dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	57
Tabel III.3.	Tanggapan Responden Tentang Ketentuan Persyaratan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	58
Tabel III.4.	Tanggapan Responden Tentang Keakuratan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	60
Tabel III.5.	Tanggapan Responden Tentang Waktu Proses Penyelesaian Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	62
Tabel III.6.	Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	64
Tabel III.7.	Tanggapan Responden Tentang Sikap Petugas dalam Melayani Masyarakat Pemohon Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	66
Tabel III.8.	Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan Keluhan Masyarakat Pemohon dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	68
Tabel III.9.	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	70

DAFTAR TABEL

Halaman

Gambar II.1. Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	41
Gambar II.2. Mekanisme, Prosedur Dan Persyaratan Penerbitan Atau Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	47



DAFTAR SINGKATAN

UUD	= Undang-Undang Dasar
KK	= Kartu Keluarga
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
PMD	= Pembangunan Masyarakat Desa
Tramtib	= Ketentraman dan Ketertiban
Kasubbag	= Kepala Sub Bagian
WNI	= Warga Negara Indonesia
RT/RW	= Rukun Tetangga/Rukun Warga
BHPPK	= Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan
BIP	= Buku Induk Penduduk
TK	= Taman Kanak-kanak
SD	= Sekolah Dasar
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
MI	= Madrasah Ibtidaiyah
MTs	= Madrasah Tsanawiyah
PPAT	= Pejabat Pembuat Akta Tanah



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan negara pada hakekatnya diselenggarakan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas. Hal tersebut dapat dilakukan melalui penerapan penyelenggaraan sistem pemerintahan negara yang efektif untuk memungkinkan terciptanya pertumbuhan dan perubahan terhadap kesejahteraan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat ke arah yang lebih baik sebagaimana yang diharapkan.

Negara Indonesia adalah negara yang memiliki pemerintahan yang otonom. Penyelenggaraan pemerintah otonom, secara historis telah banyak mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintah daerah. Pada pelaksanaan otonom daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik, sedangkan hakikat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada itu dialokasikan kepada masyarakat (Widjaya, 2005:7).

Sehubungan dengan pelaksanaan otonom daerah, maka dalam penyelenggaraan pemerintahan diterapkan asas desentralisasi. Melalui penerapan asas desentralisasi, setiap pemerintah daerah diberikan kewenangan yang luas dalam mengurus urusan pemerintahannya masing-masing sebagaimana yang telah

ditetapkan pada peraturan perundang-undangan. Dengan begitu, setiap pemerintah daerah dapat mengembangkan daerahnya secara efektif sesuai dengan kondisi dan ciri khas masing-masing daerah. Adapun salah satu urusan yang diberikan kepada pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana yang diatur di dalam UU RI No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada pemerintah daerah sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah tersebut antara lain adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Dalam kaitan ini, maka masing-masing pemerintah daerah diberi wewenang melaksanakan pelayanan publik dalam hal penerbitan dokumen kependudukan.

Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, maka perlu dilakukan pembaharuan dan pembenahan terhadap dalam berbagai aspek birokrasi, termasuk birokrasi pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik yang diselenggarakan pada berbagai lembaga pemerintah dapat lebih ditingkatkan kualitasnya secara optimal. Dengan begitu maka lembaga pemerintah dapat beroperasi secara efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mencapai kinerja yang diharapkan dan masyarakat/publik memperoleh pelayanan publik yang dibutuhkannya secara maksimal. Di samping itu terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas maka diharapkan akan mendukung terwujudnya suatu tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik merupakan suatu fungsi pemerintah yang penting dan menjadi prioritas dalam administrasi negara. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berkaitan erat dengan terwujudnya prinsip keadilan dan pemerataan serta terwujudnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang baik. Melalui pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pemerintah, maka masyarakat dapat memperoleh dan menikmati berbagai jenis layanan dari pemerintah secara adil dan merata. Adapun jenis layanan publik yang diselenggarakan lembaga-lembaga pemerintah, meliputi pelayanan yang bersifat administratif, antara lain seperti layanan perizinan, dokumen kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dan sebagainya); pelayanan barang-barang publik, antara lain seperti layanan penyediaan energi listrik, bahan bakar, air bersih, dan sebagainya; serta pelayanan jasa-jasa publik antara lain seperti layanan pendidikan, kesehatan, transportasi dan layanan jasa-jasa publik lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus berkualitas dan prima, agar masyarakat dapat memperoleh dan menikmati berbagai layanan yang memuaskan sesuai kebutuhannya.

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayaninya. Untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat maka perlu adanya pendayagunaan aparatur pemerintahan di setiap daerah/kecamatan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kelancaran tugas pemerintah yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Karena pelayanan publik merupakan salah satu fungsi

pokok pemerintah yang sangat penting, maka pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, agar masyarakat merasakan kepuasan dalam memperoleh layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Maka dari itu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah haruslah berkualitas baik dan prima, agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas atas layanan yang disediakan pemerintah, serta memperoleh nilai tambah dari produk layanan yang disediakan. Dengan begitu maka tujuan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dalam berbagai aspek dan bentuk layanan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan akhirnya pelayanan publik yang diselenggarakan mampu mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan.

Warga masyarakat tentunya sangat mendambakan tersedianya pelayanan publik yang berkualitas baik dari setiap instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas baik pada dasarnya tercermin dari kinerja pelayanan birokrasi oleh pemerintah yang mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini antara lain dapat dilihat dari penerapan prosedur dan persyaratan pelayanan yang mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit, proses penyelesaian pelayanan yang relatif cepat dan dengan ketentuan biaya terjangkau, serta produk pelayanan yang baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang

berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat (Rezha, dkk, 2012: 81).

Sehubungan dengan aktivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemenuhan kebutuhan masyarakat harus menjadi prioritas yang utama agar pelayanan yang disediakan dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Di samping itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah penyelenggara pelayanan harus memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan Mahmudi (2005:229) bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya.

Untuk menjamin terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas maka diperlukan adanya penerapan suatu standar pelayanan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana menurut Ratminto dan Winarsih (2007;23) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maka dari itu, setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Berdasarkan “UU RI No. 25 Tahun 2009 Pasal 21, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.”

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dasar hukum merupakan salah satu aspek penting agar pelayanan publik terselenggara sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dikarenakan tanpa adanya dasar hukum yang jelas, penyelenggaraan pelayanan publik dapat menimbulkan keragu-raguan, baik bagi instansi penyelenggara penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat sebagai pengguna/penerima layanan, serta rentan terjadinya ketidakadilan dalam pelayanan dan tindakan yang diskriminatif dari pihak penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Maka dari itu pemerintah telah menetapkan peraturan perundang-undangan yang diperlukan sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur juga merupakan aspek pelayanan yang perlu ditetapkan oleh masing-masing lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan dengan adanya ketentuan mengenai persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur yang jelas akan mendukung lancarnya proses pelayanan dan masyarakat penerima layanan diperlakukan secara adil dan merata tanpa membedakan ras, golongan atau kalangan tertentu. Dengan begitu akan tercipta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada lembaga pemerintah tersebut.

Sementara itu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu lembaga pemerintah juga ditentukan ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan pada lembaga pemerintah tersebut. Oleh karena itu sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan harus tersedia secara memadai pada setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik agar proses pelayanan yang dilaksanakan dapat berlangsung secara efektif dan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

Keberadaan faktor sumber daya aparatur pelaksana juga merupakan aspek penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu setiap lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik berwajibkan menyediakan tenaga pelaksana yang memiliki kompetensi sesuai yang dibutuhkan serta tenaga pelaksana dengan jumlah yang sesuai dengan beban tugas pelayanan. Adanya kompetensi pelaksana pelayanan yang sesuai dengan bidangnya tentunya akan memberikan dampak positif terhadap tercapainya produk hasil pelayanan

yang baik sesuai yang diinginkan, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya.

Pengawasan juga diperlukan agar lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara periodik, terutama pengawasan yang bersifat internal yang dilaksanakan oleh pihak pimpinan pada lembaga penyelenggara pelayanan publik tersebut maupun oleh pihak lembaga pemerintah lainnya memiliki tugas dan fungsi pengawasan.

Setiap lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik hendaklah menyediakan bagian/seksi penanganan pengaduan, saran, dan masukan bagi masyarakat penerima layanan. Hal ini penting artinya agar warga masyarakat yang mengalami keluhan atau ketidakpuasan dalam memperoleh pelayanan bisa menyampaikan keluhannya atau saran serta masukan yang diperlukan demi kemajuan dan peningkatan mutu proses pelayanan kedepannya. Dengan begitu akan tercipta transparansi dalam pelayanan.

Kemudian untuk lebih menjamin terlaksananya pelayanan yang maksimal oleh lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik, juga perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana. Evaluasi kinerja pelaksana pada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara periodik oleh pimpinan pada masing-masing lembaga pemerintah tersebut sesuai ketentuan standar kinerja yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan pencapaian kinerja yang baik dari pelaksana diharapkan dapat meminimalisir

keluhan masyarakat yang mungkin terjadi karena kurang maksimalnya proses pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa standar pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting artinya untuk dapat dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik pada lembaga-lembaga pemerintah. Selain itu standar pelayanan berguna sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan pada lembaga-lembaga pemerintah tersebut. Melalui penerapan standar pelayanan publik ini tersebut dapat diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan.

Pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan masyarakat. Maka dari itu pemerintah wajib untuk menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas. Adapun bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah di antaranya yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain.

Adapun jenis pelayanan administrasi kependudukan menurut “UU RI No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan antara lain yaitu dalam hal pengurusan Akte

Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.”

Data diri individu pada dasarnya sangat penting, oleh karenanya maka setiap kegiatan pendataan pada masing-masing individu, baik mengenai statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar sebagaimana adanya. Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) sebagaimana dinyatakan di dalam “UU RI No. Tahun 2013 tentang Perubahan Atas RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa Kartu Keluarga (KK) merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan keluarga serta identitas anggota keluarga. Masing-masing keluarga hanya memiliki satu KK dan setiap penduduk dicatat hanya pada satu KK.”

Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu dasar dalam penerbitan KTP, dan sebagai persyaratan dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan lainnya. Sedangkan Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku secara nasional, yang mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama, Tempat Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Agama, Status Perkawinan, Golongan Darah, Alamat, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Pas Foto, Masa Berlaku, Tempat dan Tanggal di

keluarkannya KTP, Tanda Tangan Pemegang KTP, serta membuat Nama dan Nomor Induk Pegawai Pejabat yang Menandatangani.

Hal ini juga dicantumkan dalam Perda Kuantan Singingi No 12 Tahun 2011 pasal 9 menyatakan bahwa:

- “(1) Setiap penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib memiliki 1 (satu) KK dan hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK.
- (2) KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orang tua.
- (3) Keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam Databasekependudukan.
- (4) Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berlaku selamanya, kecuali berlaku perpindahan seluruh anggota keluarga.
- (5) KK berlaku selamanya, kecuali terjadi perubahan data.
- (6) Dalam hal ini terjadi perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadi perubahan.”

Pembuatan KK merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena KK merupakan bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan KK tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dalam aktivitas kehidupannya, misalnya membuat jaminan asuransi kesehatan menggunakan data KK dan KK juga diperlukan oleh setiap individu sebagai persyaratan dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran; mengurus berbagai jenis perizinan, pendaftaran sekolah, mengurus beasiswa dan berbagai pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan dalam kehidupan

sehari-hari, dan peristiwa kependudukan itu harus dilaporkan untuk persyaratan dalam pendaftaran penduduk.

Sesuai Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 Pasal 3 dinyatakan bahwa: “Setiap penduduk wajib melaporkan setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”.

Dalam pembuatan KK Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang melibatkan Kecamatan dan Pemerintah Desa/Kelurahan sebagai lembaga pemerintah penyelenggara Administrasi Kependudukan. Mengenai Istansi Pelaksana pembuatan KK tersebut, dalam Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 pada Pasal Pasal 47 dinyatakan bahwa Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dilaksanakan oleh:

- “1. Instansi Pelaksana yang meliputi :
 - a. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
 - b. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan peraturan dan perundang – undangan;
 - c. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
 - d. Ppelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan;
 - e. Penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan :
 1. Kartu Keluarga (KK)
 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 3. Akta Catatan Sipil
 4. Ahli Waris
 5. Surat Keterangan Kependudukan
 - f. Melaporkan peristiwa penting kependudukan;
 - g. Pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

2. Dalam Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Instansi pelaksana melibatkan Kecamatan, Desa/ Kelurahan :
 - a. Camat meliputi :
 1. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
 2. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan;
 3. Penugasan kepada Kepala Desa/ Kelurahan untuk penyelenggara sebagai urusan administrasi kependudukan berdasarkan tugas pembantuan;
 4. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan;
 5. Pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan berskala Kecamatan;
 6. Laporkan peristiwa penting administrasi kependudukan dari tingkat Kecamatan ke Instansi Pelaksana;
 7. Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan.
 - b. Desa/Kelurahan meliputi :
 1. Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan.
 2. Melaksanakan pendataan penduduk;
 3. Memberikan rekomendasi dalam bidang administrasi kependudukan untuk mendapatkan dokumen kependudukan;
 4. Menerbitkan Surat Keterangan Domisili Penduduk;
 5. Menerbitkan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
 6. Melaporkan peristiwa penting kependudukan ke tingkat Kecamatan;
 7. Pengawasan Administrasi Kependudukan di tingkat Desa/Kelurahan.”

Sebagaimana halnya di kecamatan lainnya, maka masyarakat di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi juga berhak memperoleh pelayanan yang baik di bidang administrasi kependudukan, termasuk dalam hal pembuatan KK. Namun yang terjadi di Kabupaten Kuantan Singingi khususnya di Kecamatan Inuman berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan bahwa dalam pengurusan KK menunjukkan masih terdapat beberapa fenomena yang dapat menyebabkan kurang maksimal pelayanan pembuatan KK tersebut. Hal ini antara lain dapat dilihat dari lamanya waktu pengurusan, prosedur dan persyaratan

yang kurang jelas dan cenderung rumit, masih terjadinya perlakuan yang diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih minimnya maklumat pelayanan yang tersedia, baik mengenai prosedur maupun persyaratan yang diperlukan sehingga menyebabkan keluhan dan keengganan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tersebut.

Pada dasarnya masih banyak masyarakat yang tidak melaporkan peristiwa kependudukan dan menganggap hal itu tidak penting, karena faktor dari susahny dalam pengurusan kartu KK tersebut. Disisi lain pelaksanaan pembuatan KK juga tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat seperti sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, serta komitmen aparatur. Untuk menunjang kelancaran pelayanan perlu didukung dengan sumber daya aparatur yang berkualitas/kompeten sementara keberadaan sumber daya aparatur yang berkualitas itu terbatas, hal tersebut terindikasi sebagian besar berpendidikan menengah kebawah.

Selain itu untuk kelancaran pelayanan perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, sementara keberadaan fasilitas penunjang masih terbatas hal tersebut terindikasi dari ketersediaan peralatan untuk mendukung operasional yang masih terbatas baik, dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kemudian dari segi kompetensi dan konsistensi sumber daya aparatur, sarana penunjang operasional aplikasi sistem informasi dan keramah-tamahan aparatur dalam memberikan layanan.

Adapun persyaratan dalam pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

1. Surat Pengantar dari Kepala Desa/Kelurahan
2. Mengisi formulir permohonan pembuatan KK (F-1.06)
3. Mengisi formulir biodata bagi penduduk WNI (F-1.01), apabila biodatanya belum pernah didaftarkan.
4. Mengisi formulir biodata bagi penduduk WNI (F-1.02), untuk warga negara asing yang tinggal tetap.
5. Menyerahkan fotokopi akta kelahiran seluruh anggota keluarga.
6. Menyerahkan fotokopi akta perkawinan/buku nikah, bagi penduduk yang sudah menikah.
7. Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal, untuk penduduk pindah datang.
8. Surat keterangan datang dari luar negerik, untuk penduduk WNI yang baru datang dari luar negeri.

Sementara itu prosedur yang diterapkan dalam pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi adalah:

1. Masyarakat pemohon KK mengajukan berkas permohon pembuatan KK yang dilengkapi persyaratan yang ditetapkan, kepada petugas bagian Administrasi Pelayanan di Kantor Camat setempat.
2. Selanjutnya petugas bagian Administrasi Pelayanan menyampaikan berkas permohon pembuatan KK tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Camat untuk diverifikasi dan memberikan paraf.

3. Setelah itu Camat menyetujui permohonan pembuatan KK dan memberikan rekomendasi penerbitan KK sesuai dengan berkas permohonan yang diajukan.
4. Pihak Kecamatan menyampaikan berkas permohonan pembuatan KK yang telah disetujui kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk penerbitan KK.
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menandatangani KK yang telah diterbitkan.
6. Kemudian Masyarakat pemohon dapat mengambil KK yang telah diterbitkan pada bagian Administrasi Pelayanan di Kantor Camat.
7. Proses penyelesaian pembuatan KK berlangsung paling lambat selama 14 (empat belas) hari kerja, dan tidak dipungut biaya.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam hal ini penulis memilih judul penelitian yaitu: **“Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan?
2. Apa saja faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Pendudukan.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi kalangan hukum administrasi negara dalam mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan dalam pelaksanaan pembuatan KK.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan hukum administrasi negara khususnya dalam pelaksanaan pembuatan Kartu KK.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan guna menambah ilmu pengetahuan penulis dan bagi fakultas Hukum Universitas Islam Riau serta bermanfaat sebagai bacaan perpustakaan yang berhubungan dengan upaya pelaksanaan pembuatan KK Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Pendudukan
- d. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran, masukan dan sumber informasi maupun referensi bagi tenaga pendidik, masyarakat umum dan mahasiswa yang ingin meneliti pada bidang kajian yang sejenis.

D. Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini akan dikemukakan mengenai tinjauan pustaka dengan tujuan agar dapat dijadikan sebagai landasan dalam menganalisis pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam tinjauan pustaka disajikan mengenai konsep dan teori-teori yang dikemukakan para ahli pada beberapa literatur maupun mengenai ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tinjauan pustaka yang disajikan seperti terdapat pada uraian berikut.

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas dasarnya atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan

memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna (Siagian, 2001;2).

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan bersifat terus menerus merinci objek studinya kepada bidang-bidang kajian yang lebih spesifik. Bertalian dengan itu, organisasi sebagai locus studinya dispesifikan menjadi dua bidang kajian utama, yaitu : (1) Organisasi yang bertujuan memberikan pelayanan kepada publik tanpa mengharapkan keuntungan. Jenis organisasi yang termasuk kelompok ini dikonsepsikan sebagai organisasi publik. Locus studi Ilmu Administrasi terhadap organisasi publik ini pada awalnya lebih terfokus kepada negara – kelompok kerjasama orang-orang yang dibentuk dengan tujuan utamanya adalah untuk melindungi dan mensejahterakan warga negara atau anak bangsanya. Pada perkembangan berikutnya locus studi ini berkembang mencakup berbagai jenis organisasi nirlaba-tidak mengejar keuntungan materi-yaitu seperti Yayasan Sosial, LSM, dan NGO lainnya; (2) Organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik tertentu dengan menargetkan sejumlah keuntungan dalam bentuk materi-dengan batas-batas yang terukur. Jenis organisasi yang termasuk kepada kelompok ini populer dengan sebutan organisasi bisnis. (Zulkifli, 2005;55-56)

Dari pendapat yang dikemukakan di atas, menjelaskan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama atau aktivitas yang berlangsung dalam suatu organisasi, baik organisasi publik atau pemerintah yang bersifat nirlaba maupun organisasi bisnis yang berorientasi profit. Proses kerjasama yang berlangsung berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi organisasi, di antaranya dalam hal pemberian pelayanan kepada publik maupun proses kerjasama dalam

melaksanakan urusan internal organisasi seperti administrasi kepegawaian, keuangan dan sebagainya.

Dengan demikian fungsi administrasi sangat berperan penting dalam mewujudkan efektivitas pengelolaan dan penyelenggaraan pada setiap organisasi pemerintah. Administrasi yang diterapkan dalam organisasi pemerintah disebut administrasi pemerintah atau administrasi negara. Dengan adanya proses administrasi yang baik maka akan mampu mendukung terwujudnya efektivitas organisasi pemerintah, di antaranya administrasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju maka administrasi pemerintah atau administrasi negara berkembang pesat dengan berbagai aspeknya sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan aktivitas pemerintahan. Adapun yang dimaksud dengan administrasi negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tugas elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara (Munaf, 2016;7).

Berdasarkan perspektif ilmu hukum administrasi, menurut Handoyo dan Hestu Cipto dalam Ali Abdul Wakhid (2009;20-21) ada dua jenis hukum administrasi, yaitu pertama, hukum administrasi umum (*allgemeem deel*) yakni berkenaan dengan teori teori dan prinsip-prinsip yang berlaku untuk semua bidang hukum administrasi, tidak terikat pada bidang-bidang tertentu, kedua hukum

administrasi khusus (*bijzonder deel*) yakni hukum-hukum yang terkait dengan bidang-bidang pemerintahan tertentu seperti hukum lingkungan, hukum tata ruang, hukum kesehatan dan sebagainya.

Administrasi negara pada hakekatnya dilaksanakan berdasarkan aturan hukum yang berlaku yang biasa disebut hukum administrasi negara. Menurut CST. Kansil (2007;21) bahwa hukum administrasi negara ialah suatu pengkhususan atau spesialisasi dari pada Hukum Tata Negara yakni bagian hukum mengenai hukum administrasi dari pada negara. Selanjutnya Van Wijk-Konijnen-belt: P.de Haan cs dalam Lutfi Effendi (2004;5) mengemukakan bahwa hukum administrasi merupakan yuridis yang memungkinkan pemerintah mengendalikan kehidupan masyarakat dan memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam pengendalian tersebut dengan tujuan terdapatnya suatu perlindungan hukum”. Sementara itu menurut Rochmad Soemitro dalam Marbun dan Mahfud (2009;9), hukum administrasi negara itu meliputi segala sesuatu mengenai pemerintahan, yakni seluruh aktivitas pemerintah yang tidak termasuk pengundangan dan peradilan.

Berdasarkan dari pengertian hukum administrasi negara yang dikemukakan di atas menjelaskan bahwa dalam ilmu hukum administrasi negara dibahas mengenai aturan hukum yang diterapkan dalam melaksanakan aktivitas pemerintahan, baik yang terkait dengan hubungan hukum antar lembaga negara maupun hubungan hukum antara lembaga negara dengan perseorangan atau privat. Adapun hubungan hukum antara lembaga negara dengan perseorangan

atau privat misalnya adalah dalam hal pengaturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Minollah dan Eko Purnomo (2006;25), dalam ilmu hukum terdapat dua pembagian hukum, yaitu Hukum Privat (Sipil) dan Hukum Publik. Penggolongan ke dalam hukum privat dan publik itu tidak lepas dari isi dan sifat hubungan yang diatur dan bersumber dari kepentingan-kepentingan yang hendak dilindungi. Adakalanya kepentingan itu bersifat perorangan tetapi ada pula yang bersifat umum. Hubungan hukum tersebut memerlukan pembatasan yang jelas dan tegas yang melingkupi hak-hak dan kewajiban dari dan terhadap siapa orang tersebut berhubungan.

Setiap individu tentunya memerlukan layanan dari pihak lain atau lembaga tertentu, karena pada dasarnya tidak ada individu yang dapat memenuhi semua kebutuhannya sendiri. layanan dari pihak lain atau lembaga tertentu tersebut dapat berupa lembaga pemerintah maupun privat. Menurut Pasolong (2008;28), pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Salah satu fungsi pokok pemerintah yang cukup penting bagi masyarakat ialah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu aktivitas lembaga-lembaga publik/pemerintah dalam menyediakan berbagai bentuk layanan, baik yang bersifat layanan administratif, penyediaan barang maupun jasa publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah pada dasarnya untuk

meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas dan tidak berorientasi profit/memperoleh keuntungan.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, dkk., 2011;5). Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006;4).

Dari pengertian mengenai pelayanan publik yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan oleh lembaga-lembaga publik atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa publik serta pelayanan yang bersifat administratif. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh setiap lembaga-lembaga publik atau pemerintah penyedia layanan pada dasarnya diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Adapun bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat antara lain yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang bersifat administratif yang diberikan

oleh lembaga pemerintah yang ditunjuk berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun lembaga pemerintah yang terkait sehubungan dengan pelayanan publik dalam pembuatan KK adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kecamatan serta Desa/Kelurahan.

Administrasi kependudukan merupakan syarat yang paling utama disamping syarat-syarat lainnya dalam suatu negara, oleh karenanya keberadaan penduduk di dalam wilayah negara yang bersangkutan perlu diatur oleh peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain harus adanya hukum yang mengatur tentang pendaftaran dan pelaksanaan pembuatan identitas kependudukan, antara lain dalam hal pembuatan pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun KK maupun dokumen kependudukan lainnya, yang lazimnya dilakukan warga Negara Indonesia.

Dalam “UU RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua.” KK berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga, KK diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kepada Penduduk Warga Negara Indonesia maupun Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.

Menurut Cendra Gunawan dalam Skripsinya (2018;16), bahwa dalam rangka pelaksanaan pembuatan administrasi kependudukan terkait aparat pemerintahan Kecamatan dan Desa/Kelurahan dalam rangka kerjanya yaitu:

1. Tugas Camat

Memberikan atau menerbitkan Kartu Tanda Penduduk atas nama Bupati/kepala Daerah yang dimohon oleh penduduk.

2. Tugas Kepala Desa/Kepala Kecamatan

a. Menerima pendaftaran dari setiap penduduk dalam daerahnya untuk memiliki Kartu Keluarga dan Kanrtu Tanda Penduduk.

b. Menerima laporan mengenai perubahan yang terjadi mengenai diri dan anggota keluarga.

c. Mencatat setiap perubahan mengenai kepala keluarga dan anggota keluarga selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) dalam Kartu Keluarga.

d. Menerima laporan kepindahan tempat tinggal dari setiap penduduk dan laporan kedatangan penduduk yang baru.

e. Mengenai kebenaran dari Kartu Keluarga yang diisi oleh Kepala Keluarga.

f. Meneliti kembali sekurang-kurangnya sekali dalam 2 (dua) tahun pada Kartu Keluarga.

3. Kewajiban Penduduk

a. Mendaftarkan diri kepada Kepala Desa untuk memiliki Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

- b. Apabila telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah pernah kawin wajib untuk memiliki Kartu Tanduk Penduduk.
 - c. Melaporkan diri kepada Kepala Desa apabila hendak pindah tempat tinggal, dan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kepala keluarga melaporkan kepada kepala desa ditempat yang baru.
 - d. Memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk.
 - e. Melaporkan Kartu Tanda Penduduk yang telah habis atau telah berakhir masa berlakunya untuk diperpanjang atau diganti dengan masa yang baru.
 - f. Membayar Kartu Tanda Penduduk yang besarnya telah ditetapkan didalam peraturan Daerah yang bersangkutan.
4. Kewajiban Penduduk Sementara
- Bagi orang asing yang berdiam di Kabupaten/Kota agar segera mendaftarkan dirinya kepada Bupati/Walikota guna memiliki surat keterangan pendaftaran.
5. Kewajiban Kepala Keluarga
- a. Memiliki Kartu Keluarga yang berisi data Kepala Keluarga yang berisi data kepala keluarga dan anggota keluarganya.
 - b. Melaporkan perubahan yang terjadi pada dirinya kepada Kepala Desa.
 - c. Mengisi data Kartu Keluarga.
 - d. Menyimpan administrasi Kepala Keluarga
 - e. Membayar Kartu Keluarga yang ditentukan dalam masing-masing Peraturan Daerah.

Menurut Schnaars (dalam Arsul Tumnusa 2001;306) bahwa suatu konsep tentang proses atau mekanisme bagaimana seseorang konsumen/pelanggan (*customer*), merasa puas atau tidak atas suatu pelayanan sangat tergantung pada kesungguhan para pemberi jasa dalam memberikan layanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, maka pemerintah membuka kesempatan menyampaikan saran dan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat.

Untuk dapat menganalisis dan menentukan tingkat kualitas pelayanan/jasa, beberapa ahli telah mengusulkan konsep dan teori, diantaranya yaitu seperti dikemukakan Parasuraman, Valeri A. Zeithaml & Leonard L. Berry, bahwa dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan/jasa menurut Parasuraman, Valeri A. Zeithaml & Leonard L. Berry dalam Umar (2002;38-40) adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan menjadi perhatian yang serius setiap lembaga aparaturnya pemerintah. Hal ini dikarenakan tercapainya kualitas pelayanan yang baik dari setiap layanan yang disediakan pemerintah akan berdampak positif, baik terhadap masyarakat luas maupun bagi lembaga pemerintah penyedia layanan tersebut. Bagi masyarakat luas, tersedianya layanan pemerintah yang berkualitas tentunya akan lebih menjamin masyarakat memperoleh pelayanan maksimal sesuai yang diharapkan. Sedangkan bagi lembaga pemerintah penyedia layanan, tersedianya layanan pemerintah yang berkualitas akan menciptakan persepsi yang baik mengenai pelayanan pemerintah di kalangan masyarakat, sehingga warga

masyarakat termotivasi dan tidak merasa enggan untuk mengurus berbagai keperluan atau memenuhi kebutuhannya melalui berbagai layanan yang disediakan lembaga pemerintah.

Untuk menjamin agar masyarakat memperoleh pelayanan maksimal sesuai yang diharapkan maka pihak pemerintah telah menetapkan asas dan ketentuan tentang penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk peraturan perundang-undangan yaitu UU RI No. 25 Tahun 2009. Di dalam “UU RI No. 25 Tahun 2009 tersebut, yaitu pada Pasal 4 dinyatakan bahwa asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Sementara itu penyelenggara pelayanan publik memiliki Kewajiban sebagaimana diatur di dalam “UU RI No. 25 Tahun 2009, pada Pasal 15 sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik juga membutuhkan partisipasi dari masyarakat. Masyarakat juga mempunyai hak dan kewajiban sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Adpaun hak masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berdasarkan “UU RI No. 25 Tahun 2009, pada Pasal 18 adalah:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.”

Sementara kewajiban masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai “UU RI No. 25 Tahun 2009, pada Pasal 19 adalah sebagai berikut:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.”

Setiap warga negara tentunya sangat mendambakan tersedianya pelayanan publik baik dan memuaskan dari pemerintah. Oleh karenanya pihak pemerintah harus berupaya secara maksimal agar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga pemerintah dapat berlangsung secara optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan, di antaranya dalam pelaksanaan jenis pelayanan yang bersifat administratif seperti dalam hal penerbitan dokumen kependudukan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Ratminto dan Winarsih, 2010;23).

Kepuasan masyarakat atas layanan yang disediakan pemerintah sangat penting artinya, karena hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan legitimasi masyarakat terhadap pemerintah pada umumnya, dan khususnya pada lembaga penyedia layanan pemerintah. Untuk mencapai kepuasan masyarakat atau pelayanan pemerintah dituntut adanya kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (Sinambela, 2011;6)

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efisien dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, stauts social dan lain- lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Moenir (2006;41), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.

- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Warga masyarakat tentunya sangat mengharapkan untuk dapat memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dari pemerintah, antara lain dalam hal pelayanan pengurusan dokumen kependudukan seperti dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Oleh sebab itu lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

E. Konsep Operasional

Konsep operasional yang dikemukakan pada bagian ini bertujuan untuk memberikan uraian dan penjelasan mengenai konsep dan peristilahan yang dipergunakan dalam penulisan skripsi hasil penelitian ini. Adapun konsep operasional tersebut diuraikan sebagai berikut:

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah suatu tata cara dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan KK yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang ditunjuk sebagai instansi pelaksana, sesuai dengan esensi pelayanan meliputi prosedur

pelayanan, transparansi pemberi layanan terhadap pemohon, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kompetensi pegawai pemberi pelayanan, daya tanggap dan keramah-tamahan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Pembuatan adalah kegiatan menciptakan atau memproses sesuatu. Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan sesuatu dengan beberapa cara atau langkah yang sesuai dengan denda yang akan dibuat.

Kartu keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas kepala keluarga dan anggota keluarganya.

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten atau Kota adalah suatu peraturan perundang-undangan daerah yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten atau Kota dengan persetujuan bersama Bupati atau Walikota.

Kecamatan Inuman merupakan salah satu wilayah kecamatan yang terletak di Kabupaten Kuantan Singingi Propinsi Riau, yang beribu kotakan Taluk Kuantan.

F. Metode Penelitian

Supaya pelaksanaan penelitian lebih baik dan terarah, maka perlu ditetapkan suatu metode penelitian yang diperlukan untuk menentukan serta mengumpulkan data secara akurat dan benar. Dengan demikian maka penulis

dapat menjawab pokok masalah penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya, bahwa penelitian ini tergolong pada penelitian *observational research* dengan cara penelitian survey. Jenis penelitian *observational research* yaitu suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan turun ke lapangan secara langsung untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu mengenai Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda No 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Sementara penelitian survei adalah merupakan suatu pelaksanaan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuisisioner atau wawancara sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini dilihat dari sifatnya dapat identifikasi bersifat diskriptif, artinya penelitian ini bertujuan memberikan gambaran suatu pernyataan yang lengkap, rinci dan jelas tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011.

Sebagaimana yang dikemukakan Kerlinger (1973) bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan

antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2005;7). Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel itu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2005;11).

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Propinsi Riau. Adapun alasan penulis dalam memilih atau menetapkan lokasi penelitian tersebut adalah karena menurut pengamatan penulis bahwa masih adanya permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan KK di Kecamatan tersebut, seperti masalah prosedur yang rumit dan lamanya proses penyelesaian pembuatan KK tersebut.

3. Populasi dan Responden

Populasi dalam suatu penelitian adalah keseluruhan objek yang menjadi fokus peneliti untuk diteliti. Sedangkan responden ialah sebagian dari anggota populasi yang dipilih dan ditetapkan oleh peneliti sebagai objek penelitian. Dalam penelitian dimana jumlah populasi relatif kecil, maka peneliti menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden.

Adapun yang menjadi populasi dan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Camat Kecamatan Inuman, 1 orang.
- b. Staf pelaksana administrasi kependudukan di Kantor Camat Inuman, 1 orang.
- c. Masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan pembuatan Kartu Keluarga pada tahun 2017 sebanyak 137 orang (seratus tiga puluh tujuh) orang. Dari jumlah tersebut yang diambil sebagai responden adalah sebanyak 25 orang warga masyarakat yang telah terealisasi dalam pembuatan Kartu Keluarga.

4. Sumber Data

Sumber data pada suatu pelaksanaan penelitian ialah pihak-pihak, tempat atau lokasi dimana peneliti memperoleh data penelitian dan informasi yang dibutuhkan sehubungan pelaksanaan penelitian tersebut. Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, seperti uraian berikut:

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis peroleh secara langsung dari lokasi penelitian atau responden melalui proses wawancara dan dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden.

- b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis untuk mendukung data primer yang diperoleh. Data sekunder diperoleh dalam bentuk dokumen, buku-buku atau literatur yang tersedia pada instansi/lembaga terkait pelaksanaan penelitian dan dianggap relevan

dalam mendukung analisis nantinya. Adapun data sekunder yang dikumpulkan antara lain seperti Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 dan peraturan perundang-undangan lainnya, serta data Kecamatan Inuman dalam angka yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah suatu proses atau kegiatan yang dilaksanakan seorang peneliti dalam upaya untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan menggunakan teknik atau cara tertentu. Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini adapun teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari:

a. Wawancara

Wawancara ialah suatu cara yang dapat dilakukan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan penelitian, yang mana dilakukan dengan mewawancarai atau melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden penelitian yang telah ditetapkan. Untuk memperlancar proses wawancara dengan responden, peneliti dapat mempersiapkan pedoman wawancara sesuai dengan pokok masalah yang dibahas.

Wawancara yang akan penulis lakukan yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog atau percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011.

Dalam proses wawancara ini, maka peneliti terlebih dahulu harus menyusun pedoman wawancara yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Data hasil wawancara yang peneliti lakukan berupa penjelasan dari responden, dikumpulkan untuk dapat digunakan sebagai bahan analisis.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dipersiapkan sebelumnya. Daftar pertanyaan tersebut kemudian diajukan kepada responden penelitian ini, yaitu warga masyarakat yang telah mengurus pembuatan KK di Kecamatan Inuman, untuk memperoleh jawaban sesuai pokok permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan ialah suatu daftar pertanyaan tertulis yang disusun bersifat tertutup atau daftar pertanyaan tertulis yang disertai pilihan jawaban. Adapun daftar pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden tersebut berisikan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 yang diajukan kepada responden yaitu warga masyarakat yang telah terealisasi dalam pembuatan kartu keluarga.

6. Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan

Setelah pengumpulan semua data, baik data primer maupun data sekunder tentang Pelaksanaan Pembuatan KK di Kecamatan Inuman selesai dilaksanakan,

selanjutnya data tersebut diseleksi untuk dianalisis sesuai dengan rancangan penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat, sedangkan data yang diperoleh melalui kuisisioner akan disajikan dalam bentuk tabel. Setelah semua data selesai disajikan, penulis akan melakukan analisis dengan cara memberikan penafsiran dan menghubungkannya dengan konsep atau teori-teori yang dikemukakan para ahli serta Peraturan Perundang-undangan yang berlaku khususnya Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, untuk kemudian penulis akan dapat mengambil kesimpulan dengan metode deduktif.

Pengambilan kesimpulan secara deduktif adalah cara menarik suatu kesimpulan, yaitu menarik kesimpulan dari suatu pernyataan yang bersifat umum dalam hal ini Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, kepada hal-hal yang bersifat khusus dari hasil penelitian lapangan mengenai Pelaksanaan Pembuatan KK Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Kecamatan Inuman merupakan salah satu wilayah kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi, sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 4 Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Inuman sebagai berikut:

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cerenti.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kecamatan Kuantan Hilir.

Kecamatan Inuman dialiri oleh sebuah sungai besar yaitu Sungai Kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang ada di propinsi Sumatera Barat .yang bermuara ke Kabupaten Indragiri Hulu. Disamping itu, juga terdapat 3 sungai kecil yang sama-sama bermuara ke sungai kuantan, yaitu sungai Ili, sungai Human, dan sungai Pemokar.

Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi memiliki luas wilayah 453,01 Km² dan terdiri dari 14 desa/kelurahan, 42 Dusun, 69 RW dan 156 RT. Adapun desa/kelurahan yang berada di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi beserta luasnya seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel II.1. Desa/Kelurahan di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase
1.	Pulau Panjang Hulu	45,00	9,93
2.	Pulau Panjang Hilir	23,91	5,28
3.	Bedeng Sikuran	45,00	9,93
4.	Banjar Nan Tigo	18,00	3,97
5.	Pasar Inuman	19,01	4,20
6.	Pulau Sipan	40,00	8,83
7.	Pulau Busuk	22,00	4,86
8.	Koto Inuman	28,00	6,18
9.	Sigaruntang	24,00	5,30
10.	Pulau Busuk Jaya	38,00	8,39
11.	Seberang Pulau Busuk	38,00	8,39
12.	Ketaping Jaya	31,09	6,86
13.	Lebuh Lurus	49,00	10,82
14.	Kampung Baru Koto	32,00	7,06
Jumlah		453,01	100

Sumber: Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel di atas maka desa yang terluas ialah Desa Lebuh Lurus dengan luas wilayah 49,00 Km² dan desa dengan persentase luas terkecil ialah Desa Banjar Nan Tigo yaitu seluas 18,00 Km². Sebagai ibukota kecamatan ialah Desa Pasar Inuman. Berdasarkan data Kecamatan Inuman Dalam Angka 2017, jumlah Penduduk Kecamatan Inuman berjumlah 15.663 jiwa, yang terdiri dari 7.859 jiwa laki-laki dan 7.804 jiwa perempuan. Dengan Sex Rasio sebesar 100,704, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang sangat besar untuk komposisi jumlah penduduk laki-laki dan perempuan. Kecamatan Inuman mempunyai 3.743 jumlah keluarga dengan kepadatan penduduk 518,51.

Jumlah penduduk pada masing-masing desa di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data Kecamatan Inuman Dalam Angka 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel II.2. Jumlah Penduduk Masing-masing Desa di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Pulau Panjang Hulu	663	612	1.275
2.	Pulau Panjang Hilir	589	546	1.135
3.	Bedeng Sikuran	544	511	1.055
4.	Banjar Nan Tigo	383	406	789
5.	Pasar Inuman	314	306	620
6.	Pulau Sipan	632	614	1.246
7.	Pulau Busuk	518	594	1.112
8.	Koto Inuman	365	365	730
9.	Sigaruntang	576	546	1.122
10.	Pulau Busuk Jaya	628	674	1.302
11.	Seberang Pulau Busuk	497	539	1.036
12.	Ketaping Jaya	570	501	1.071
13.	Lebuh Lurus	669	683	1.352
14.	Kampung Baru Koto	911	907	1.818
Jumlah		7.859	7.804	15.663

Sumber: Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Kondisi wilayah Kecamatan Inuman sebagian besar merupakan wilayah perkebunan dan pertanian. Kegiatan ekonomi utama masyarakat Kecamatan Inuman adalah di bidang pertanian, yang mana lebih dari 80% warga masyarakat kecamatan ini bekerja pada sektor pertanian, terutama pertanian sawah, perkebunan kelapa sawit dan karet. Selain sektor pertanian, sebagian masyarakatnya juga mengelola peternakan seperti sapi, kerbau, kambing dan unggas. Sebagian warga masyarakat juga mengelola usaha dagang dan industri seperti industri kecil makanan dan kerajinan.

Berdasarkan data Kecamatan Inuman Dalam Angka 2017, sarana pendidikan umum yang terdapat di Kecamatan Inuman yaitu 14 Taman Kanak-kanak (TK), 16 Sekolah Dasar (SD), 5 Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan 1 Sekolah Menengah Atas (SMA). Adapun sarana pendidikan keagamaan terdiri

dari 3 MI, 1 MTs, 1 MA, dan 14 MDA. Adapun sarana kesehatan yang tersedia bagi masyarakat di Kecamatan Inuman yaitu 1 Puskesmas dan 14 Puskesmas Pembantu dengan 2 orang tenaga dokter. Sementara untuk sarana tempat ibadah terdiri dari 18 mesjid dan 85 mushola.

Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten, dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Demikian pula halnya di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tugas Camat adalah melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Camat dalam melaksanakan tugasnya tersebut mempunyai fungsi:

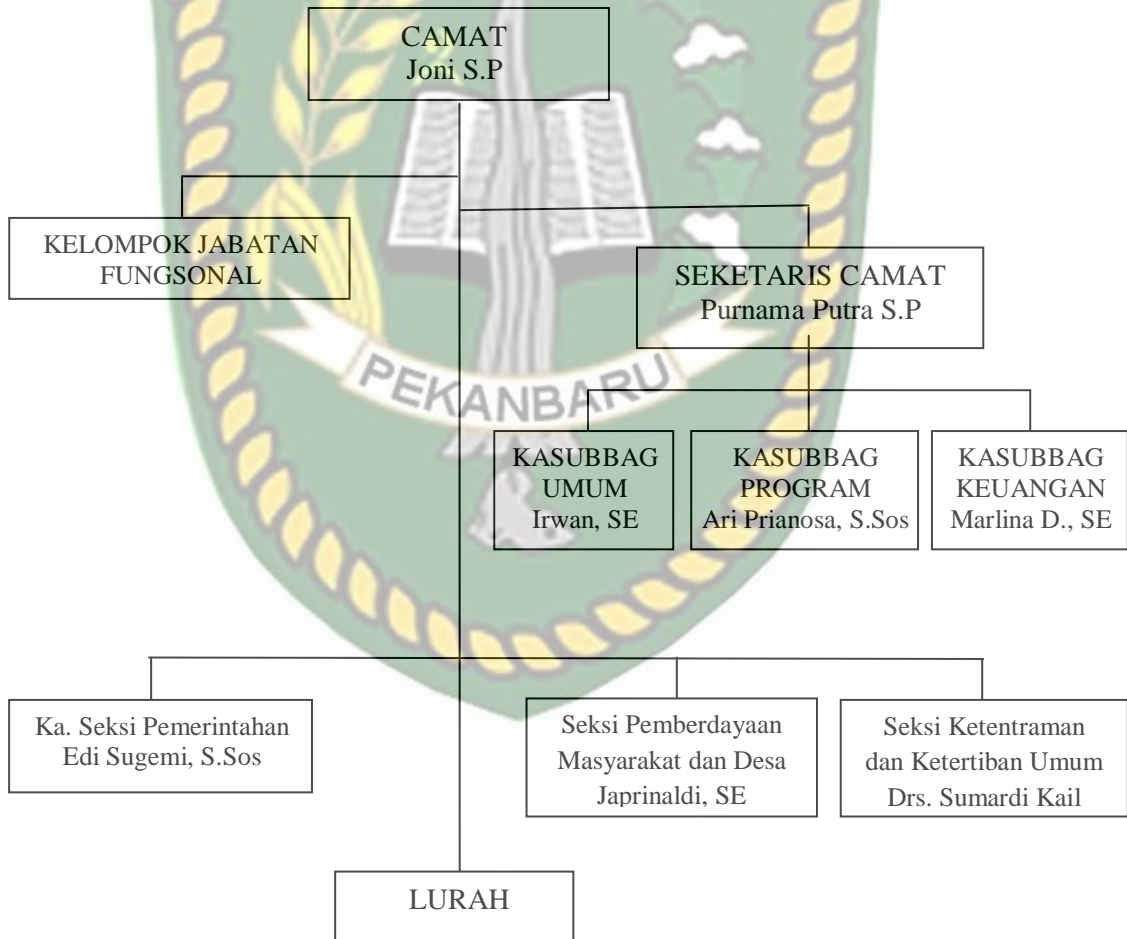
- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentaraman dan ketertiban umum;
- b. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentaraman dan ketertiban umum;
- c. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas Kecamatan;
- d. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- e. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- f. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;

- g. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- i. Pembinaan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa/kelurahan;
- j. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa/kelurahan;
- k. Pelaksanaan fungsi Penjabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sementara;
- l. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis Instansi Pemerintah di wilayahnya;
- m. Pengelolaan urusan kesekretariatan Kecamatan;
- n. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan Bupati;
- o. Pelaksanaan kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya;
- p. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Kecamatan;
- q. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Kecamatan Inuman, berdasarkan “Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi No. 15 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi, pada Pasal 3 ayat (1) adalah sebagai berikut:

- a. Camat;
- b. Sekretariat membawahkan;
 - 1. Sub Bagian Umum
 - 2. Sub Bagian Program
 - 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- f. Lurah.”

Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi adalah seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar II.1. Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Sumber: Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 16 orang. Untuk lebih jelasnya para pegawai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel II.3. Keadaan Pegawai Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Jabatan/Pekerjaan	Pendidikan	Jumlah
1.	Sekretaris Camat	S.1	1
2.	Kasi Tramtib	S.1	1
3.	Staf Tramtib	S.1	1
4.	Kasi Pemerintahan	S.1	1
5.	Staf Pemerintahan	S.2	1
6.	Kasubbag Keuangan	S.1	1
7.	Kasubbag Program	S.1	1
8.	Kasi PMD	S.1;SLTA	2
9.	Staf PMD	S.1	1
10.	Kasubbag Umum	S.1	1
11.	Staf Keuangan	SLTA	2
12.	Staf Umum	SLTA	1
13.	Sekdes	SLTA	1
14.	Staf Tramtib	SD	1
Jumlah			16

Sumber: Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

B. Tinjauan Umum Tentang Administrasi Kependudukan Pasca Diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Setiap penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing berhak memperoleh pelayanan untuk penerbitan berbagai dokumen kependudukan yang diperlukan, antara lain seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Untuk itu pihak pemerintah baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menyelenggarakan administrasi di bidang kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dilaksanakan oleh Instansi Pelaksana, baik yang berlangsung secara nasional, provinsi maupun kabupaten/kota. Sementara Instansi pelaksana penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di tingkat kabupaten/kota melibatkan Kecamatan dan Desa/Kelurahan. Adapun kewajiban Instansi Pelaksana penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, menurut “UU RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 8 ayat (1), meliputi:

- a. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.”

Di samping kewajiban Instansi Pelaksana seperti ketentuan di atas, dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pemerintah berkewajiban melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan mencakup pencatatan biodata data penduduk serta pelayanan penerbitan berbagai dokumen kependudukan, sesuai dengan asas-asas serta standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan.

Jenis pelayanan administrasi kependudukan menurut UU RI No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan antara lain yaitu dalam hal pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan jenis dokumen kependudukan lainnya.

KK merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting dimiliki penduduk, dan setiap penduduk WNI maupun orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib memiliki 1 (satu) KK. Hal ini dikarenakan KK merupakan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh penduduk untuk mengurus berbagai keperluan. KK merupakan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh penduduk untuk melengkapi persyaratan dalam mengurus berbagai dokumen lainnya, antara lain seperti KTP, Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, akta nikah, dan sebagainya. KK juga dibutuhkan untuk mengurus keperluan dalam berbagai transaksi bisnis. Di samping itu ditinjau dari segi Administrasi Kependudukan, adanya penerbitan KK berguna untuk pengelolaan database penduduk yang lebih akurat pada suatu daerah.

Selanjutnya mengenai penerbitan KK, di dalam “Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, pada Pasal 10, mengatur sebagai berikut:

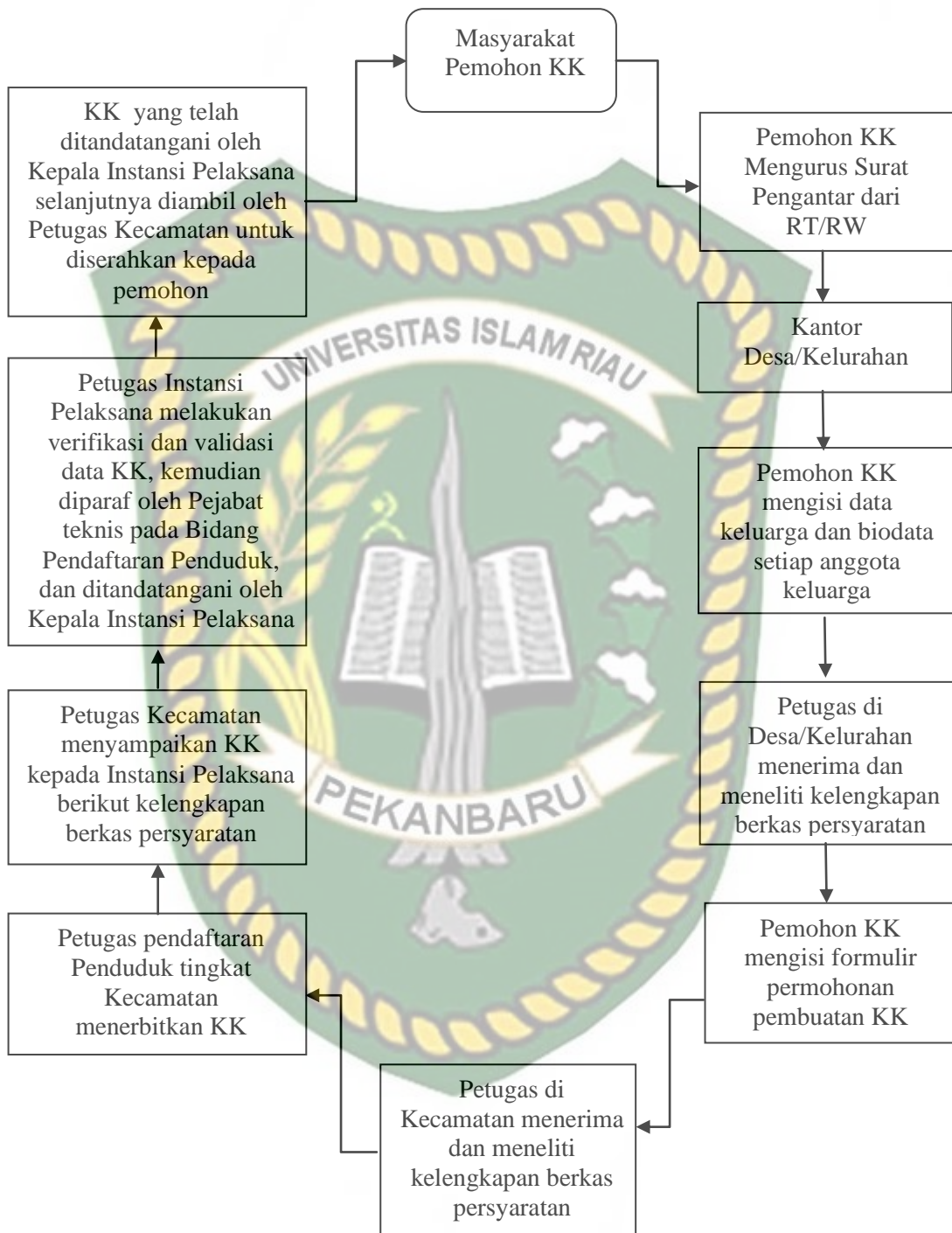
- (1) Penerbitan KK bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing terdiri atas:
 - a. penerbitan KK baru;
 - b. penerbitan KK karena perubahan data; dan
 - c. penerbitan KK karena hilang atau rusak.
- d. Penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan:
 - a. Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
 - b. Penduduk Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia; dan

- c. Penduduk Orang Asing yang memiliki anak berkewarganegaraan ganda yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia.”

Adapun mekanisme, prosedur dan persyaratan penerbitan/pembuatan KK adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat Pemohon Kartu Keluarga (KK) meminta Surat Pengantar dari RT/RW.
- b. Surat Pengantar dari RT/RW diajukan ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan.
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga.
- d. Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
- e. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan.
- f. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
- g. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4 (empat).
- h. Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan Kartu Keluarga (KK) kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon Kartu Keluarga (KK).
- i. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data Kartu Keluarga (KK), kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana.
- j. Kartu Keluarga (KK) yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon.
- k. Penyelesaian penerbitan penandatanganan Kartu Keluarga (KK) adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

Untuk lebih jelasnya, mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam proses pelayanan penerbitan KK dapat digambarkan seperti pada bagan berikut:



Gambar II.2. Mekanisme, Prosedur dan Persyaratan Penerbitan/Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Sumber: Modifikasi penelitian, 2019

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Setiap pemerintahan negara yang berdasarkan hukum menggunakan perangkat hukum untuk mengatur hubungan antara pemerintah dan warga negara. Pemerintah sebagai pihak yang memiliki otoritas kekuasaan berwenang menerapkan aturan hukum yang ada kepada warga negara, dan setiap warga negara berkewajiban mematuhi dan menjalankan aturan hukum yang diterapkan pihak pemerintah tersebut. Hukum pada dasarnya diadakan untuk terciptanya kepatuhan, keadilan dan keteraturan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Mengingat pentingnya fungsi hukum, maka pembangunan di bidang hukum juga telah menjadi salah satu prioritas oleh pihak pemerintah. Hal ini dimaksudkan agar tersedianya perangkat hukum yang representatif dan efektif serta lebih sesuai dengan perkembangan zaman serta tuntutan perubahan. Dengan begitu setiap aturan hukum dan perundang-undangan yang telah disusun dapat diterapkan oleh pihak pemerintah dapat berfungsi secara efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Peraturan perundang-undangan merupakan perangkat hukum yang sangat penting dalam mengatur hubungan hukum antara pemerintah dan warga negara, dan bersifat mengikat. Melalui peraturan perundang-undangan yang disusun, pihak pemerintah dapat menerapkan suatu kebijakan untuk mengatur hak dan

kewajiban warga negara, di antaranya seperti dalam hal penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan, sebagaimana yang dinyatakan di dalam UU RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada Pasal 1 poin 1, 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.

Administrasi Kependudukan adalah salah satu kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat, sebagaimana diatur di dalam UU RI No. 23 Tahun 2014. Maka dari itu Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota harus mampu melaksanakan kewenangan tersebut sebaik-baiknya sesuai peraturan dan perundang-undangan.

Selanjutnya pada “UU RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 7 ayat (1) dinyatakan pula bahwa: Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:

- a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- b. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. Penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.”

Sesuai dengan prinsip otonomi daerah, untuk melaksanakan kewenangan di bidang Administrasi Kependudukan tersebut, maka masing-masing Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dapat mempersiapkan perangkat peraturan perundang-undangan daerah, sejauh tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Seperti halnya yang dilakukan pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota lainnya di Indonesia dalam melaksanakan kewenangan di bidang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi telah menyusun dan menerapkan suatu peraturan perundang-undangan daerah, yaitu Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011. Peraturan Daerah ini dapat berfungsi sebagai dasar hukum yang mengikat dalam rangka penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di daerah setempat, khususnya dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.

Dari berbagai macam dokumen kependudukan yang diterbitkan pihak pemerintah, satu di antaranya ialah Kartu Keluarga (KK). KK merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting bagi penduduk, karena dokumen kependudukan mempunyai fungsi yang strategis untuk mengurus berbagai keperluan. Adapun fungsi dokumen kependudukan KK antara lain

adalah sebagai salah satu persyaratan utama dalam mengurus dokumen lainnya, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, Akta Nikah, Melamar Pekerjaan, serta persyaratan dalam berbagai transaksi jual beli, dan berbagai keperluan lainnya.

Sesuai dengan ketentuan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, bahwa dalam pelaksanaan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi, Instansi Pelaksana melibatkan Kecamatan dan Desa/Kelurahan.

Sehubungan dengan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada tingkat Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi, sesuai dengan ketentuan “Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, bahwa Camat melaksanakan tugas dan fungsi:

1. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
2. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan;
3. Penugasan kepada Kepala Desa/ Kelurahan untuk penyelenggara sebagai urusan administrasi kependudukan berdasarkan tugas pembantuan;
4. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan;
5. Pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan berskala Kecamatan;
6. Laporkan peristiwa penting administrasi kependudukan dari tingkat Kecamatan ke Instansi Pelaksana;
7. Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan.”

Kuantan Singingi merupakan wilayah adminisrasi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang terbagi atas 14 (empat belas) Kecamatan, diantaranya yaitu Kecamatan Inuman. Dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, Camat melaksanakan pelayanan

masyarakat di bidang administrasi kependudukan, termasuk dalam hal pengurusan penerbitan atau pembuatan KK bagi penduduk.

Ketentuan Pasal 9 ayat (1) Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, mewajibkan setiap penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap memiliki 1 (satu) KK dan hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK. Dengan adanya KK maka pemerintah memiliki data kependudukan yang lebih lengkap, tertib serta akurat pada suatu daerah/wilayah. Tersedianya data kependudukan yang lengkap dan akurat tentunya sangat diperlukan pihak pemerintah terutama dalam rangka perencanaan pembangunan. Kabupaten Kuantan Singingi

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara yang dilakukan dengan Camat Kecamatan Inuman mengenai sikap kepedulian masyarakat setempat dalam mengurus pembuatan KK sebagai berikut:

“Kepedulian masyarakat setempat pada umumnya cukup tinggi dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga. Mengingat kebutuhan akan Kartu Keluarga dalam berbagai keperluan masyarakat terutama menyangkut dengan kepentingan masyarakat itu sendiri contohnya dalam penerbitan KTP, surat tanah, urusan di perbankan, mengurus anak masuk sekolah, pernikahan dan lain sebagainya selalu dipersyaratkan harus melampirkan Kartu Keluarga .” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Sementara itu pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kantor Camat Kecamatan Inuman mengenai sikap kepedulian

masyarakat setempat mengurus pembuatan KK juga menjelaskan hal yang sama sebagai berikut:

“Masyarakat setempat pada umumnya cukup peduli dan antusias dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga, karena kebutuhan akan Kartu Keluarga dalam berbagai keperluan masyarakat.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa sikap masyarakat di Kecamatan Inuman pada dasarnya cukup peduli dan antusias dalam mengurus pembuatan KK. Hal ini dikarenakan selain sudah menjadi kewajiban sebagaimana yang diatur pada peraturan daerah, KK juga merupakan suatu dokumen kependudukan yang sangat penting bagi masyarakat, sebagai persyaratan dalam mengurus dokumen lain seperti KTP, SIM, Paspor, maupun untuk berbagai urusan dan kepentingan lainnya.

Pelayanan publik pembuatan KK dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan pada dasarnya tidak hanya melayani masyarakat pemohon KK baru yaitu masyarakat yang belum memiliki KK sebelumnya, KK hilang atau rusak, tetapi juga melayani masyarakat yang memohon perubahan KK. Hal ini dilakukan karena adanya peristiwa kependudukan atau peristiwa penting yang dilaporkan, sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap (KK, misalnya adanya pernikahan, perceraian, kelahiran, dan lain sebagainya).

Setiap penduduk pada dasarnya berhak atas pelayanan publik, termasuk dalam hal penerbitan dokumen kependudukan yang diperlukan di antaranya seperti pembuatan KK. Namun demikian, dalam mendapatkan pelayanan publik tersebut penduduk juga berkewajiban memenuhi dan mematuhi mekanisme,

prosedur dan persyaratan yang berlaku. Sementara kewajiban pihak penyelenggara pelayanan, sesuai dengan ketentuan UU RI No. 25 Tahun 2009 yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, menetapkan standar pelayanan, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, maka lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik tersebut harus memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Hal ini berguna agar warga masyarakat pengguna layanan mengetahui dan memahami dengan baik tentang prosedur dan persyaratan pelayanan yang ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lancar. Demikian pula halnya dalam proses pelayanan yang dilaksanakan dalam pembuatan KK.

Prosedur dalam penyelenggaraan publik pada suatu instansi/lembaga pemerintah merupakan suatu ketentuan yang ditetapkan mengenai langkah-langkah atau urutan tertentu yang diterapkan dalam proses pemberian layanan yang harus diikuti dan dilalui oleh pihak penerima layanan untuk tercapainya pelayanan yang baik. Dengan adanya penerapan prosedur pelayanan dalam proses penyelenggaraan publik akan mendukung tercapainya pelayanan yang tertib,

lancar dan transparan serta berkeadilan bagi semua golongan atau kelompok lapisan masyarakat.

Di samping menerapkan prosedur pelayanan, maka penyelenggaraan publik pada suatu instansi/lembaga pemerintah juga menetapkan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan merupakan persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan sesuai dengan kebijakan maupun peraturan perundang-undangan.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK seperti pada tabel berikut:

Tabel III.1. Tanggapan Responden Tentang Penyebarluasan Informasi Mengenai Prosedur dan Persyaratan Pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Memadai	23	92,0
2.	Tidak Memadai	2	8,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas bahwa sebanyak 23 orang atau 92,0% responden menyatakan penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah memadai, sementara 2 orang atau 8,0% responden

menyatakan tidak memadai. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah memadai.

Hal ini berarti masyarakat telah memperoleh informasi yang cukup mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK. Dengan begitu masyarakat pemohon pembuatan/penerbitan KK mengetahui dan memahami prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan, sehingga memperlancar proses pelayanan pembuatan/penerbitan KK tersebut.

Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara tentang penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK sebagai berikut:

“Penyebaran informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang ditetapkan dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga bagi masyarakat setempat dilakukan melalui maklumat pelayanan yang terdapat di Kecamatan dan sampai ke tiap desa.” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Berdasarkan uraian di atas, pada dasarnya pihak kecamatan sudah berupaya untuk memberikan informasi yang cukup bagi warga masyarakat di Kecamatan Inuman sehubungan dengan prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapat pelayanan pembuatan KK. Sementara itu pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kantor Camat

Kecamatan Inuman tentang penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK menjelaskan sebagai berikut:

“Penyebaran informasi tentang penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dilakukan melalui brosur sampai ke desa.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Pemberian informasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan kewajiban pihak instansi penyelenggara pelayanan. Hal ini dikarenakan penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas keterbukaan, sebagaimana diatur di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu lembaga pemerintah, perlu ditetapkan prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh setiap masyarakat yang ingin memperoleh layanan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan pada suatu lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan sangat penting demi kelancaran berlangsungnya proses pelayanan tersebut, dan agar terwujudnya prinsip keadilan dalam pelayanan bagi setiap lapisan masyarakat, tanpa membeda-bedakan kelompok atau golongan. Hal ini bermakna bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan harus mematuhi prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan yang baik dari instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik antara lain tercermin dari prosedur pelayanan yang diterapkan., Untuk terwujudnya pelayanan yang baik, maka setiap instansi/lembaga pemerintah

penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menerapkan prosedur yang sederhana atau prosedur yang relatif singkat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta dilakukan oleh masyarakat yang ingin mendapatkan layanan pemerintah, antara lain seperti pelayanan pembuatan KK.

Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai ketentuan prosedur dalam pelayanan pembuatan KK yang ditetapkan, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.2. Tanggapan Responden Tentang Ketentuan Prosedur dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Cukup mudah dan efisien	21	84,0
2.	Relatif sulit dan tidak efisien	4	16,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 21 orang atau 84,0% responden menyatakan ketentuan prosedur yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi cukup mudah dan efisien, sedangkan 4 orang atau 16,0% responden menyatakan relatif sulit dan tidak efisien. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa ketentuan prosedur yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan KK cukup mudah dan efisien.

Hal ini berarti menurut masyarakat pemohon bahwa prosedur yang diterapkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit. Ketentuan prosedur pelayanan yang sulit dan berbelit-belit tentunya akan menyulitkan masyarakat pemohon pembuatan KK tersebut, sehingga akan menimbulkan keluhan dan keengganan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu lembaga pemerintah, selain prosedur pelayanan, juga ditetapkan sejumlah persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut. Untuk terwujudnya pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu lembaga pemerintah, maka persyaratan yang ditetapkan relatif mudah dan efisien.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai ketentuan persyaratan dalam pelayanan pembuatan KK yang ditetapkan, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.3. Tanggapan Responden Tentang Ketentuan Persyaratan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Cukup mudah dan efisien	22	88,0
2.	Relatif sulit dan tidak efisien	3	12,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 22 orang atau 88,0% responden menyatakan ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi cukup mudah dan efisien, sedangkan 3 orang atau 12,0% responden menyatakan relatif sulit dan tidak efisien. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa ketentuan mengenai persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan KK cukup mudah dan efisien.

Hal ini berarti masyarakat pemohon bahwa persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merasakan kemudahan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Ketentuan persyaratan pelayanan yang sulit dan tentunya akan menimbulkan keluhan masyarakat pemohon dan timbul keengganan dalam mengurus dokumen kependudukan tersebut.

Salah satu asas yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah prinsip kemudahan. Dalam kaitan ini hendaknya masyarakat dapat tidak mengalami kesulitan mengikuti proses dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu pihak penyelenggara pelayanan pembuatan KK harus menerapkan prosedur dan persyaratan yang singkat dan mudah serta tidak berbelit-belit dalam pemberian pelayanan kepada setiap masyarakat pemohon dokumen kependudukan tersebut. Dengan demikian proses pelayanan berjalan dengan lancar dan masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan.

Setiap lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik harus berupaya secara maksimal agar produk pelayanan yang dihasilkan berkualitas dan akurat

sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Hal ini penting untuk tercapainya tujuan pelayanan tersebut. Demikian pula halnya dalam proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan antara lain seperti dalam pelayanan pembuatan KK.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai keakuratan pelayanan pembuatan KK, seperti pada tabel berikut:

Tabel III.4. Tanggapan Responden Tentang Keakuratan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Memadai	24	96,0
2.	Tidak Memadai	1	4,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 24 orang atau 96,0% responden menyatakan pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah memadai, sedangkan 1 orang atau 4,0% responden menyatakan tidak memadai. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa keakuratan pelayanan dalam pembuatan KK sudah memadai. Hal ini berarti produk hasil pelayanan dokumen kependudukan berupa KK yang diterima masyarakat pemohon telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana tercantum di dalam pasal 9 ayat 2 Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 bahwa: “KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orang tua.” Adanya kesalahan dalam pengisian biodata data penduduk dalam penerbitan dokumen kependudukan tentunya akan menimbulkan ketidakakuratan data kependudukan dan permasalahan lainnya di kemudian hari. Oleh karena itu, pihak penyelenggara harus melaksanakan pelayanan publik yang menghasilkan produk pelayanan secara akurat, karena hal ini terkait dengan kualitas pelayan yang diberikan.

Sementara itu dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara mengenai pengawasan yang dilakukan pihak kecamatan terhadap pelayanan pembuatan KK sebagai berikut:

“Pengawasan terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga selalu dilakukan secara intensif agar dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut harus dipastikan memang berdomisili di desa yang ada di kecamatan setempat dan tidak terdata di daerah lain.” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Berdasarkan uraian di atas bahwa pihak kecamatan telah berupaya melakukan pengawasan dengan sebaik-baiknya terhadap pembuatan KK, terutama yang terkait dengan domisili penduduk yang mengurus KK di Kecamatan Inuman. Sementara itu pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan

Kantor Camat Kecamatan Inuman tentang penyebaran informasi mengenai pengawasan yang dilakukan pihak kecamatan terhadap pelayanan pembuatan KK menjelaskan sebagai berikut:

“Pengawasan yang dilakukan pihak kecamatan terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dilakukan untuk memastikan domisili penduduk.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Pengawasan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal pelaksanaan Pembuatan KK perlu dilakukan oleh pihak berwenang, dalam hal ini untuk tingkat desa/kelurahan pengawasan dilakukan oleh kepala desa/lurah; untuk tingkat kecamatan pengawasan dilakukan Camat, dan untuk tingkat kabupaten/kota pengawasan dilakukan oleh Bupati/walikota melalui Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Masyarakat pada dasarnya sangat mendambakan tersedianya pelayanan publik yang berkualitas dari setiap instansi penyelenggara pelayan publik. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, instansi penyelenggara pelayan publik salah satunya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, sehingga masyarakat pemohon tidak perlu menunggu penyelesaian proses pelayanan yang berlangsung lama.

Dalam memperoleh layanan pada suatu lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik, antara lain seperti dalam hal pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat pengguna layanan tentunya berharap agar proses penyelesaian pelayanan berlangsung tepat waktu sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan. Terlebih lagi dokumen kependudukan terkait

dengan persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat untuk mengurus kepentingan lainnya.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai waktu proses penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.5. Tanggapan Responden Tentang Waktu Proses Penyelesaian Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sesuai standar waktu	19	76,0
2.	Relatif lambat	6	24,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 19 orang atau 76,0% responden menyatakan waktu proses penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah sesuai standar waktu proses penyelesaian, sedangkan 6 orang atau 24,0% responden menyatakan relatif lambat. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa waktu proses penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK sudah sesuai standar waktu proses penyelesaian. Hal ini berarti waktu proses penyelesaian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu 14 (empat belas) hari kerja.

Pelayanan yang berkualitas dari suatu instansi penyelenggara pelayanan publik juga dapat direalisasikan dengan tersedianya prasarana dan sarana serta fasilitas pelayanan yang memadai. Ketersediaan prasarana dan sarana serta fasilitas pelayanan sangat penting artinya agar pelayanan publik dapat berlangsung lancar dan memuaskan masyarakat pengguna layanan. Hal ini tentunya juga diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KK. Dengan begitu setiap masyarakat yang mengurus pembuatan KK terlayani secara maksimal.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai ketersediaan fasilitas pelayanan dalam pembuatan KK, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.6. Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Memadai	23	92,0
2.	Tidak memadai	2	8,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 23 orang atau 92,0% responden menyatakan ketersediaan fasilitas pelayanan dalam pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah memadai, sedangkan 2 orang atau 8,0% responden menyatakan tidak memadai.

Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa ketersediaan fasilitas pelayanan dalam pembuatan KK sudah memadai. Hal ini berarti fasilitas pelayanan yang tersedia di kecamatan, seperti gedung kantor dan peralatan kerja sudah memadai dalam melayani masyarakat pemohon, khususnya dalam pembuatan KK.

Sementara itu dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara mengenai prasarana dan sarana yang tersedia di Kecamatan dalam mendukung proses pelayanan pembuatan KK sebagai berikut:

“Prasarana dan sarana yang tersedia di Kecamatan untuk mendukung proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga bagi masyarakat setempat sangat minim dan kurang dapat difungsikan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga.” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Berdasarkan uraian penjelasan di atas bahwa prasarana dan sarana yang tersedia untuk mendukung proses pelayanan dalam pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi masing relatif kurang memadai. Selanjutnya pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kantor Camat Kecamatan Inuman mengenai prasarana dan sarana yang tersedia di Kecamatan dalam mendukung proses pelayanan pembuatan KK menjelaskan bahwa:

“Perlu adanya pengembangan dan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, karena sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa prasarana dan sarana yang tersedia dalam mendukung proses pelayanan pembuatan KK di Kecamatan Inuman masih kurang memadai. Oleh karena itu diperlukan upaya pihak terkait untuk peningkatan sarana dan prasarana pelayanan agar pelaksanaan pelayanan berjalan lancar dan maksimal.

Kualitas pelayanan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik juga tercermin dari sikap para petugas pelaksana yang memberikan layanan. Masyarakat pengguna layanan tentunya sangat mengharapkan para petugas pelaksana administrasi pelayanan bersikap tanggap terhadap kebutuhan yang dihadapi dalam mendapatkan pelayanan dan bersedia membantu mengatasi kesulitan yang dialami masyarakat pengguna layanan tersebut. Sikap tanggap ini tentunya juga harus ditunjukkan petugas pelaksana yang memberikan layanan dalam pelaksanaan pembuatan KK.

Sebagian masyarakat pengguna layanan di kantor-kantor pemerintahan pada kenyataannya sering mengalami kesulitan dan keluhan dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini biasanya terjadi karena kurang memahami prosedur yang ditetapkan serta kesulitan memenuhi persyaratan yang diminta pihak penyelenggara pelayanan.

Untuk terwujudnya pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakat, maka tidak hanya menuntut kemampuan teknis dan administratif dari para petugas pelaksana pelayanan, akan tetapi juga perlu adanya sikap tanggap petugas dalam melayani masyarakat. Sikap petugas pelayanan tersebut antara lain dapat

ditampilkan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan bersedia membantu masyarakat apabila ada yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan layanan.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai sikap petugas dalam melayani warga masyarakat pemohon pembuatan KK, seperti pada tabel berikut:

Tabel III.7. Tanggapan Responden Tentang Sikap Petugas dalam Melayani Masyarakat Pemohon dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Cukup tanggap	21	84,0
2.	Kurang tanggap	4	16,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 21 orang atau 84,0% responden menyatakan sikap petugas dalam melayani warga masyarakat pemohon pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi cukup tanggap, sedangkan 4 orang atau 16,0% responden menyatakan kurang tanggap. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa sikap petugas dalam melayani warga masyarakat pemohon pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi cukup tanggap. Hal ini berarti bahwa petugas administrasi pelayanan di kecamatan selalu melayani masyarakat pemohon pembuatan KK dengan baik dan memberikan kemudahan dan bantuan yang diperlukan bagi masyarakat pemohon tersebut.

Sementara itu dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara mengenai sikap sumber daya aparatur dalam mendukung proses pelayanan pembuatan KK sebagai berikut:

“Sumber daya aparatur yang bertugas memberikan pelayanan di kecamatan selalu berupaya melayani masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan kartu keluarga dengan sebaik-baiknya.” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Selanjutnya pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kantor Camat Kecamatan Inuman tentang sikap petugas Kecamatan dalam mendukung proses pelayanan pembuatan KK menjelaskan bahwa:

“Petugas kecamatan selalu berupaya bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pembuatan kartu keluarga.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa sumber daya aparatur kecamatan yang bertugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pemohon KK selalu berupaya bersikap tanggap. Dalam hal ini petugas kecamatan antara lain berupaya memberikan bantuan atas kesulitan yang dialami masyarakat pemohon KK dalam mendapatkan pelayanan maupun pemahaman mengenai prosedur dan persyaratan yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan ditetapkan bahwa setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyediakan penanganan pengaduan yang akan disampaikan masyarakat

pengguna layanan. Hal ini merupakan salah satu standar pelayanan sebagaimana yang dinyatakan di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009. Penyediaan penanganan pengaduan diperlukan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya keluhan yang ingin disampaikan masyarakat pengguna layanan sehubungan dengan proses pelayanan yang dialaminya, seperti dalam hal pengurusan KK.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai penanganan pengaduan keluhan masyarakat pemohon dalam pembuatan KK, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.8. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan Keluhan Masyarakat Pemohon dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Memadai	24	96,0
2.	Tidak memadai	1	4,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 24 orang atau 96,0% responden menyatakan penanganan keluhan yang dialami masyarakat pemohon pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi cukup memadai, sedangkan 1 orang atau 4,0% responden menyatakan tidak memadai. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa penanganan keluhan yang dialami masyarakat dalam pembuatan KK sudah memadai. Hal ini berarti bahwa pihak kecamatan selalu melayani keluhan yang

dialami masyarakat pemohon pembuatan KK dengan baik dan memberikan bantuan yang diperlukan oleh masyarakat pemohon tersebut.

Setiap warga masyarakat tentunya sangat mengharapkan agar pelayanan publik yang disediakan pihak pemerintah, seperti halnya dalam pembuatan dokumen kependudukan berupa KK berlangsung secara adil dan mudah dijangkau. Dalam kaitan ini pihak penyelenggara pelayanan harus mampu melaksanakan pelayanan tanpa adanya sikap diskriminatif terhadap golongan atau kelompok masyarakat tertentu, serta meminimalisir hal-hal yang dapat menyulitkan masyarakat memperoleh layanan.

Dari penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui kuesioner mengenai kemudahan mendapatkan pelayanan dalam pembuatan KK, seperti pada tabel tabel berikut:

Tabel III.9. Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

No.	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Cukup mudah	23	92,0
2.	Sangat sulit	2	8,0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 23 orang atau 92,0% responden menyatakan kemudahan mendapatkan pelayanan bagi masyarakat pemohon pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan

Singingi cukup mudah, sedangkan 2 orang atau 8,0% responden menyatakan sangat sulit. Dengan demikian responden pada umumnya berpendapat bahwa masyarakat pemohon cukup mudah mendapatkan pelayanan dalam pembuatan KK. Hal ini berarti bahwa pelayanan pembuatan KK di kecamatan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat pemohon.

Penyelenggaraan pelayanan publik seyogianya harus dapat dijangkau dengan mudah oleh setiap warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dibutuhkan. Di samping itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berlangsung secara adil bagi setiap individu, golongan atau kelompok masyarakat, artinya tidak boleh adanya sikap yang diskriminatif dari pihak petugas pelaksana pelayanan kepada individu, golongan atau kelompok masyarakat tertentu.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi telah terlaksana dengan baik, yang mana pembuatan KK dilaksanakan sesuai dasar hukum yang berlaku. Di samping itu pelaksanaan pembuatan KK di Kecamatan tersebut telah memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik serta standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil tanggapan responden yang pada umumnya menyatakan sebagai berikut:

1. Masyarakat di Kecamatan Inuman sangat peduli dan antusias dalam mengurus pembuatan KK.
2. Penyebarluasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang berlaku dalam pelayanan pembuatan KK oleh pihak Kecamatan sudah memadai.

3. Ketentuan prosedur yang ditetapkan pihak Kecamatan dalam pelayanan pembuatan KK cukup mudah dan efisien.
4. Ketentuan mengenai persyaratan yang ditetapkan pihak Kecamatan dalam pelayanan pembuatan KK cukup mudah dan efisien.
5. Keakuratan hasil pelayanan pembuatan KK sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Waktu proses penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK sudah sesuai standar waktu proses penyelesaian.
7. Pengawasan yang dilakukan pihak kecamatan terhadap pelayanan pembuatan KK sudah cukup memadai.
8. Ketersediaan sarana prasarana pendukung dalam pelayanan pembuatan KK di Kecamatan masih kurang memadai.
9. Sikap petugas Kecamatan cukup tanggap dalam melayani warga masyarakat yang mengurus pembuatan KK.
10. Penanganan keluhan yang dialami masyarakat dalam pembuatan KK sudah memadai.
11. Pelayanan pembuatan KK cukup mudah dijangkau oleh masyarakat pemohon.

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Setiap kebijakan atau program yang diterapkan pemerintah pada dasarnya dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi dan memberikan suatu manfaat bagi masyarakat luas. Melalui penerapan kebijakan atau program

pemerintah tersebut maka diharapkan menghasilkan perubahan yang signifikan ke arah yang lebih baik dan efektif dalam berbagai aspek, baik dalam penyelenggaraan pemerintahan negara maupun kehidupan masyarakat.

Namun demikian pada kenyataannya dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program pemerintah tersebut sering terjadi hambatan yang menjadi kendala sehingga mempengaruhi efektivitasnya. Hal ini dikarenakan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan atau program pemerintah merupakan aktivitas yang kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan atau program pemerintah antara lain dapat dipengaruhi oleh kinerja organisasi/lembaga pelaksana, lingkungan kebijakan maupun sasaran kebijakan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang sangat penting demi terwujudnya suatu ketertiban dan keakuratan dalam pendataan penduduk pada suatu wilayah atau daerah. Salah satu kegiatan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pemerintah yaitu penerbitan dokumen kependudukan diantaranya penerbitan KK.

Sesuai ketentuan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, setiap penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib memiliki 1 (satu) KK. Hal ini berarti pemerintah mewajibkan penduduk pada setiap kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi mengurus pembuatan KK, termasuk penduduk yang berada di Kecamatan Inuman.

Dalam mekanisme dan prosedur pembuatan KK mencakup berbagai pihak, yaitu Instansi pelaksana/Disdukcapil, kecamatan, dan Desa/Kelurahan. Adapun mekanisme dan prosedur pembuatan KK yang berlangsung khususnya di Kantor Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut:

- 1 Menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan permohonan Kartu Keluarga (KK) dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
- 2 Menerbitkan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan permohonan yang diajukan dan biodata penduduk.
- 3 Menyampaikan Kartu Keluarga (KK) kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan untuk ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana.
- 4 Menyerahkan Kartu Keluarga (KK) yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana kepada pemohon.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 Tahun 2011, diperoleh tanggapan responden melalui wawancara mengenai faktor penghambat dalam Pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kuantan Singingi sebagai berikut:

“Proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga bagi masyarakat setempat masih mengalami kendala antara lain seperti kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, lambannya proses verifikasi, validasi dan penandatanganan dokumen KK oleh pihak Instansi Pelaksana Disdukcapil di kabupaten, sehingga penyerahan KK kepada pemohon mengalami keterlambatan dari ketentuan waktu.” (Wawancara dengan Camat Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Dari penjelasan di atas bahwa faktor penghambat dalam Pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, lambannya proses verifikasi, validasi dan penandatanganan dokumen KK oleh pihak Instansi Pelaksana Disdukcapil di kabupaten, sehingga penyerahan KK kepada pemohon kadang-kadang mengalami keterlambatan dari ketentuan waktu.

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa dalam prosedur Pembuatan KK di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, setelah pihak kecamatan menerbitkan KK sesuai data penduduk, maka selanjutnya petugas kecamatan menyampaikan KK tersebut kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan untuk ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana, yaitu Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sebelum ditandatangani, petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana terlebih dahulu melakukan verifikasi dan validasi data KK tersebut. Jadi lamanya proses verifikasi dan validasi data serta penandatangan KK tersebut sehingga waktu penyelesaian Pembuatan KK) tidak tepat waktu sesuai ketentuan yang ditetapkan, yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Sementara itu pada wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kantor Camat Kecamatan Inuman mengenai faktor penghambat dalam Pembuatan KK menjelaskan sebagai berikut:

“Dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga bagi masyarakat setempat masih mengalami kendala antara lain karena masih adanya masyarakat pemohon Kartu Keluarga yang kurang mematuhi prosedur dan persyaratan, dan kurangnya peralatan serta staf pelaksana yang ada untuk melayani masyarakat pemohon Kartu Keluarga.” (Wawancara dengan staf pelaksana administrasi kependudukan Kecamatan Inuman, tanggal 26 Juli 2019)

Masih adanya masyarakat pemohon KK yang kurang mematuhi prosedur dan persyaratan, sehingga permohonan pembuatan KK yang diajukan tidak dapat diterima atau diproses selanjutnya. Kekurangan dalam hal fasilitas peralatan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Inuman tentunya akan berdampak tidak maksimalnya proses pelayanan pembuatan KK tersebut. Sementara itu kurang memadainya staf pelaksana yang tersedia untuk menangani proses pelayanan pembuatan KK di Kantor Camat Kecamatan Inuman tentunya akan mengakibatkan proses penyelesaian pembuatan KK adakalanya menjadi tidak tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku, dikarenakan banyaknya permohonan pembuatan KK.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya telah cukup terlaksana dengan baik sesuai dasar hukum yang berlaku dan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Faktor Penghambat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, masih adanya masyarakat pemohon Kartu Keluarga (KK) yang kurang mematuhi prosedur dan persyaratan; kurangnya staf pelaksana di Kecamatan, serta lambannya proses verifikasi, validasi oleh petugas Instansi Pelaksana dan penandatanganan dokumen Kartu Keluarga (KK) oleh Kepala Instansi Pelaksana/ Disdukcapil di kabupaten.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini antara lain adalah:

1. Kepada pihak Kecamatan, hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat, seperti sikap tanggap, pelayanan yang cepat, membantu mengatasi keluhan atau kesulitan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, khususnya dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun dokumen kependudukan lainnya; serta berupaya meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses pelayanan.
2. Kepada pihak Pemerintah Kabupaten/Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, hendaknya melakukan pengawasan secara intensif terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan khususnya dalam hal penerbitan Kartu Keluarga (KK) maupun dokumen kependudukan lainnya yang berlangsung di kecamatan; dan lebih intensif dalam memfasilitasi penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut.
3. Kepada Masyarakat, hendaknya selalu berupaya mematuhi prosedur dan memenuhi setiap persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan khususnya dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun dokumen kependudukan lainnya, sehingga proses pelayanan berlangsung dengan lancar, adil dan tertib.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- CST. Kansil, *Desa Kita Dalam Peraturan Tata Pemerintahan Desa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- HAW Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Palembang, 2005.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, 2008.
- Handoyo dan Hestu Cipto, *Hukum Tata Negara Indonesia*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Husin Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Bekerjasama dengan Jakarta Business Research Center (JBRC), Jakarta, 2002.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Lutfi Effendi, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*, Malang: Bayumedia, 2004.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005.
- Minollah dan Eko Purnomo, Crisdianto, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Yogyakarta: Mataram University Press, 2006.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- SF. Marbun dan Moh. Mahfud, MD., *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Yogyakarta, 2009.
- Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Sugiyono , *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2005.
- Yusri Munaf, *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru, 2016
- Zulkifli, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Cetakan Pertama, Pekanbaru : UIR Press. 2005.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Kecamatan Inuman Dalam Angka 2017.

C. Jurnal/Skripsi

Arsul Tumnusa, *Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara*. jurnal Administrasi Negara, Vol 4, 2016.

Cendra Gunawan, *Pelaksanaan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar*. Skripsi. 2018.

Fahmi Rezha, dkk. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. jurnal administrasi publik. Vol 1, 2012.