

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan dinas yang terbentuk pada awal tahun 2009. Dinas ini terbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741). Dengan adanya peraturan itu maka pemerintah Kabupaten Karanganyar mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Karanganyar. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencakup pembuatan dokumen pencatatan sipil dan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan pembuatan dokumen pencatatan sipil yang diberikan antara lain pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, dan akta pengakuan anak.

Selain itu juga melayani perubahan akta catatan sipil karena terjadi peristiwa penting, seperti: pengangkatan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, dan peristiwa penting lainnya. kependudukan meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, pelayanan Kartu Keluarga dan pindah datang.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Setiap organisasi selalu memiliki pandangan kedepan dan cita-cita yang ingin diraih dalam jangka panjang atau suatu perubahan dari hasil kinerja suatu perubahan instansi atau organisasi dapat digunakan sebagai acuan atau pedoman di dalam proses pelayanannya. Adapun visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah “**Terlaksananya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat Dan Tepat Untuk Mewujudkan Data Kependudukan Yang Akurat**”.

Misi adalah suatu pernyataan merumuskan tujuan inti dan falsafah organisasi atau suatu pernyataan tentang tujuan mendasar dari suatu organisasi. Dengan berpedoman pada misi tersebut diatas dan disesuaikan pada tugas pokok dan fungsi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan menejemen perkantoran
- b. Melaksanakan pelayanan pendaftaran, mutasi dan pengendalian penduduk

- c. Melaksanakan pelayanan akta – akta pencatatan sipil
- d. Melaksanakan pengelolaan, penyajian dan pengembangan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil

Penjelasan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karanganyar :

- a. Melaksanakan manajemen perkantoran Bahwa setiap pengelolaan manajemen keuangan maupun manajemen perkantoran harus ada peningkatan yang lebih baik, sehingga diharapkan tidak lagi terjadi adanya temuan-temuan dari pengawas internal. Tertib administrasi mengacu ketentuan peraturan yang berlaku, orientasi kerja mengarah kepada system terukur dan terkendali untuk menuju kinerja berwawasan, profesionalisme, proporsional, dan akuntabel.
- b. Melaksanakan pelayanan pendaftaran, mutasi dan pengendalian penduduk . Masih banyaknya warga masyarakat Kabupaten Karanganyar yang belum taat atau patuh pada aturan hukum, maka perlu diadakan pendataan dan pendaftaran penduduk guna terlaksananya tertib administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan data penduduk yang masih belum optimal, sehingga menyulitkan dalam pengambilan kebijakan perencanaan pembangunan.
- c. Melaksanakan pelayanan akta – akta pencatatan sipil

Diperlukannya tertib administrasi, penataan dan penerbitan-penerbitan akta pencatatan sipil dalam rangka pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Peningkatan pelayanan masyarakat perlu dukungan

dokumen pendokumentasian secara sistematis, sehingga akan mempermudah dan percepatan proses pelayanan kepada masyarakat merupakan cerminan profesionalitas aparat dinas.

d. Melaksanakan pengelolaan, penyajian dan pengembangan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil

Guna mewujudkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online sebagaimana dimaknakan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013, ternyata diperlukan adanya pemeliharaan jaringan komunikasi dan sistem demi kesinambungan, kelancaran dan ketertiban pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat harus mendapatkan kemudahan pelayanan yang secara cepat, tepat, murah dan akurat.

3. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

- a) Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- d) Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

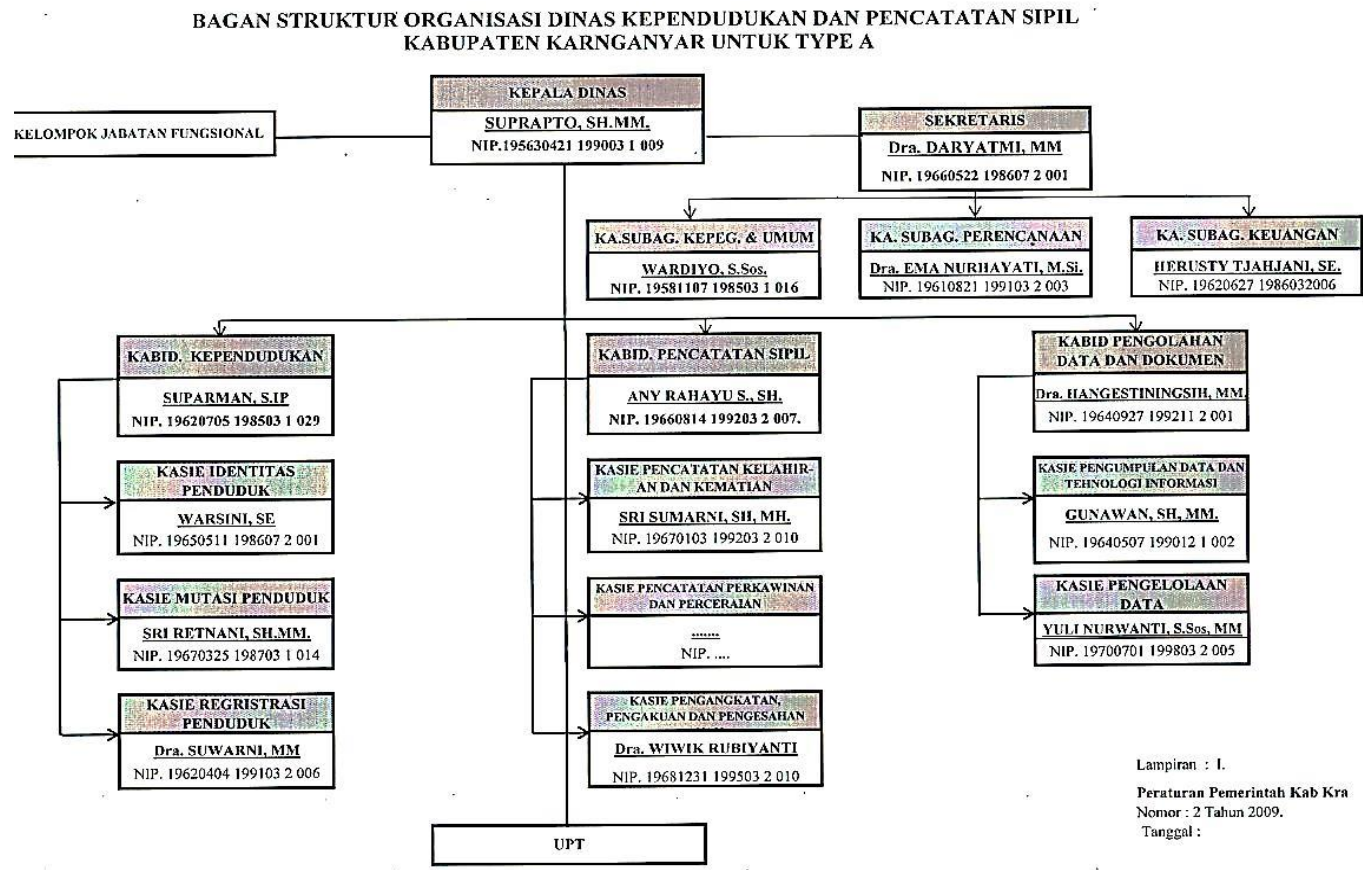
4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, membawahkan:
 - 1) Sub bagian perencanaan
 - 2) Sub bagian keuangan
 - 3) Sub bagian umum dan kepegawaian

- c. Bidang Kependudukan, membawahkan:
 - 1) Seksi registrasi penduduk
 - 2) Seksi identitas penduduk
 - 3) Seksi mutasi penduduk
- d. Unit Pelaksana teknis (UPT)
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar III.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat digambarkan dalam bagan dibawah ini:



5. Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris, mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan

mengendalikan kegiatan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang keuangan.
- 3) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang umum dan kepegawaian.
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang umum dan kepegawaian, meliputi pengelolaan administrasi kepegawaian, hukum, humas, organisasi dan tata laksana, ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan di lingkungan Dinas.

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang keuangan, meliputi pengelolaan keuangan, verifikasi, pembukuan dan akuntansi di lingkungan Dinas.

- c. Kepala Bidang Kependudukan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan di bidang kependudukan yang meliputi identitas penduduk, mutasi penduduk, dan registrasi penduduk. Untuk melaksanakan tugas bidang kependudukan mempunyai fungsi:
- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang identitas penduduk.
 - 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang mutasi penduduk.
 - 3) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang registrasi penduduk.
 - 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalin kegiatan dan pelaksanaan di bidang identitas penduduk, meliputi pendaftaran penduduk dan penerbitan identitas penduduk.

Kepala Seksi Mutasi Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang mutasi dan pendataan penduduk, meliputi pengelolaan data mutasi penduduk dan pelayanan mutasi penduduk.

Kepala Seksi Registrasi Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang registrasi penduduk, meliputi pengumpulan, pendataan, pengelolaan, dan penyajian.

- d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengesahan anak. Untuk melaksanakan tugas bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi:
- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang perkawinan dan perceraian.

- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengesahan anak.
- 3) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang kelahiran dan kematian, meliputi pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian, perubahan, dan pembatalan akta.

Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang perkawinan dan perceraian, meliputi pelayanan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, perceraian, perubahan, dan pembatalan akta.

Kepala Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, meliputi pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan, dan pembatalan akta.

- e. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Dokumen Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, mengendalikan dan pelaksanaan di bidang pengelolaan data dan dokumen penduduk. Untuk melaksanakan tugas bidang pengelolaan data dan dokumen penduduk mempunyai fungsi:
- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengelolaan dokumentasi.
 - 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang penyuluhan dan pelayanan dokumen.
 - 3) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pengumpulan Data dan Teknologi Informasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang pengumpulan data dan teknologi informasi, meliputi pengelolaan, pemeliharaan, perencanaan dan pengembangan sistem teknologi informasi.

Kepala Seksi Pengelolaan Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, pengendalian kegiatan dan pelaksanaan di bidang pengelolaan data, meliputi pengumpulan, verifikasi, pengolahan, penyajian data dan statistik.

6. Jenis - Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

a. Bidang Pencatatan Sipil

1. Akta Kelahiran

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka terjadi perubahan yang sangat mendasar di dalam pencatatan atau pelaporan kelahiran yang semula pelaporan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan ditempat terjadinya peristiwa berubah menjadi pelaporan dan penerbitan akta kelahiran ditempat domisili penduduk (azas domisili) sesuai pasal 27 ayat (1) Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu: “Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran”. Dipertegas lagi dalam penjelasan pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu: “Pelaporan kelahiran oleh penduduk dilaksanakan di instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili.”

2. Akta Kematian

Pelaporan pencatatan kematian juga mengalami perubahan yang mendasar yaitu yang semula menjadi kewajiban penduduk untuk melaporkan peristiwa kematian yang terjadi diubah menjadi kewajiban RT untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada instansi pelaksana secara berjenjang melalui RW, Desa/Kelurahan,

dan Kecamatan. Dengan kebijaksanaan ini diharapkan kutipan pencatatan kematian akan meningkat secara signifikan dan akan terwujud akurasi database kependudukan sesuai pasal 44 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada ayat (1) yaitu: “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya didomisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian”

3. Akta Perkawinan

Pencatatan Perkawinan:

- a) Penyelenggaraan pencatatan perkawinan dilaksanakan oleh instansi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditempat terjadinya perkawinan.
 - Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan perturan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal perkawinan.
- b) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 35 ayat (a) menjelaskan bahwa perkawinan yang ditetapkan oleh pengadilan dengan penjelasan sebagai berikut: yang dimaksud “perkawinan yang ditetapkan oleh pengadilan” adalah perkawinan yang dilakukan antar umat yang berbeda agama.

4. Akta Perceraian

Perceraian wajib dilaporkan oleh yang bersangkutan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil paling lambat 60 hari kerja sejak putusan pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

5. Akta Pengakuan Anak

Yang dimaksud dengan pengakuan anak adalah pengakuan seorang ayah terhadap anaknya yang lahir dari perkawinan yang telah sah menurut hukum negara dan disetujui oleh ibu kandung anak tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pengertian pengakuan anak sangat luas tetapi berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pengertian pengakuan anak dipersempit. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (sebelum direvisi): “Pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada instansi pelaksana paling lambat 30 hari sejak tanggal surat pengakuan anak oleh ayah dan disetujui ibu dari anak yang bersangkutan”. Pengakuan anak menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sangat luas karena semua orang tua (ayah biologis) baik yang terikat perkawinan atau tidak terikat perkawinan dengan ibu kandung anak dapat melaksanakan pengakuan anak yang lahir diluar perkawinan yang sah sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang bisa melaksanakan pengakuan anak dibatasi yaitu hanya berlaku bagi orang tua anak yang telah melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama tetapi belum

sah menurut hukum negara. Pengakuan anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (sesudah direvisi) dalam pasal 49 ayat (2).

6. Akta Pengangkatan Anak

Akta pengangkatan anak adalah perbuatan hukum untuk mengalihkan hak anak dari lingkungan kekuasaan keluarga orang tua, wali yang sah, atau orang lain yang bertanggungjawab atas perawatan, pendidikan, dan membesarkan anak tersebut ke dalam lingkungan keluarga angkatnya berdasarkan putusan atau penetapan pengadilan.

7. Akta Pengesahan Anak

Yang dimaksud dengan pengesahan anak adalah pengesahan status seorang anak lahir dari perkawinan yang telah sah menurut hukum agama dan hukum negara. Sebelum revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pencatatan pengesahan anak hanya berupa catatan pinggir pada akta kelahiran anak tidak diterbitkan akta baru. Setelah revisi (menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) maka pencatatan pengesahan anak diterbitkan akta pengesahan anak (bukan catatan pinggir) sehingga dimungkinkan seorang anak bisa mempunyai dua akta sekaligus yaitu akta kelahiran dan akta pengesahan anak atau akta kelahiran dan akta pengakuan anak.

8. Pembatalan akta pencatatan sipil

Pembatalan akta pencatatan sipil dilakukan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Atas dasar putusan pengadilan mengenai pembatalan akta pencatatan sipil disdukcipil membuat catatan pinggir pada register akta dan mencabut kutipan akta-akta pencatatan sipil yang dibatalkan dari kepemilikan subyek akta.

9. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan

Perubahan status kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi warga negara Indonesia wajib dilaporkan oleh penduduk yang bersangkutan oleh penduduk yang bersangkutan kepada instansi pelaksana ditempat peristiwa perubahan status kewarganegaraan paling lambat 60 hari sejak berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia oleh pejabat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal (53) perubahan status kewarganegaraan dari WNI menjadi WNA diluar wilayah negara kesatuan republik Indonesia yang telah mendapatkan persetujuan dari negara setempat wajib dilaporkan oleh penduduk yang bersangkutan kepada perwakilan RI

10. Pembetulan akta pencatatan sipil

Yang dimaksud pembetulan disini adalah pembetulan bagi akta yang mengalami kesalahan tulis redaksional, misalnya kesalahan penulisan huruf dan / atau angka. Pembetulan kesalahan redaksional ini dilakukan oleh pejabat pencatatan sipil sesuai dengan

kewenangannya. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal (71) persyaratan pembatalan akta pencatatan sipil karena kesalahan tulis redaksional: dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan akta pencatatan sipil dan dokumen dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.

11. Perubahan nama

Pencatatan perubahan nama dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan di tempat pemohon dan wajib dilaporkan penduduk kepada Dinas yang menerbitkan akta pencatatan sipil paling lambat 30 hari sejak diterimanyasalinana penetapan pengadilan oleh penduduk.

b. Bidang Kependudukan

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

3. Penerbitan SKKT (Surat Keterangan Tempat Tinggal) WNA yang memiliki Izin Tempat Tinggal Terbatas (KITAS) dan yang memiliki izin tinggal tetap (KITAP), 14 hari sejak memiliki kitas/kitab wajib melaporkan kepada instansi pelaksana atau Disdukcapil untuk dicatatankan biodatanya dengan menggunakan atau mengisi formulir pendaftaran orang asing tinggal terbatas. Setelah

dicatatkan biodatanya di database WNA pemegang KITAS akan diterbitkan SKTT.

4. Penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan. Penduduk rentan administrasi kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan korban bencana sosial.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini, peneliti akan melakukan pembahasan terkait dengan kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan tahun 2015 di Kabupaten Karanganyar. Penelitian kinerja ini berguna sejauh mana sebuah instansi publik bekerja untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya. Pelayanan yang sebaik – baiknya diwujudkan dalam bentuk kinerja suatu organisasi dimana di dalam kinerja organisasi tersebut memuat acuan – acuan yang dapat digunakan sebagai standar penilaian keberhasilan kerjanya. Untuk melihat kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, peneliti menggunakan indikator – indikator kinerja yang di anggap sesuai untuk dapat melihat kinerja instansi publik yaitu produktivitas, responsivitas, akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berusaha memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat. Untuk meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karanganyar melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mendata semua warganya baik pendataannya di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karanganyar maupun pendataan yang dilaksanakan di masing – masing kecamatan di kabupaten karanganyar kemudian data tersebut bisa langsung di kirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dalam mendukung pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memiliki sistem informasi administrasi kependudukan yaitu untuk dapat membantu proses kinerja yang di hasilkan oleh pegawai agar dapat tercapainya penerbitan

dokumen dengan cepat dan tepat kepada masyarakat. Hal ini juga di dorong adanya program RATNA (Rakyat Terdaftar Negara Aman) yaitu program yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran secara online dengan menggunakan unit mobil keliling. Layanan ini berpindah dari satu tempat ke tempat lain di wilayah Kabupaten Karanganyar.

Tetapi dalam proses kinerjanya dalam pelaksanaan administrasi kependudukan ada kendala yaitu kurangnya pegawai pada saat proses pembuatan e-ktp karena tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang bertambah dengan pegawai yang ada pada pengurusan penerbitan dokumen e-ktp. Hal ini akan menimbulkan kinerja yang melemah karena hasilnya nanti tidak sesuai dengan waktu yang sudah di perhitungkan yaitu pelayanan one day service.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh kepala Seksi Identitas kependudukan bahwa :

“jadi gini mb Program kami itu mendekatkan kepada masyarakat untuk mendata semua warga yang belum melakukan perekaman dan kami mengundang masing – masing lewat kecamatan dari warga seluruhnya baik di kecamatan maupun di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan juga dispendukcapil melayani dengan jemput bola maksudnya adalah dispendukcapil memiliki program RATNA dalam hal ini masyarakat dapat secara langsung mendapat pelayanan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Tetapi di dinas sini kendalanya kurangnya pegawai pada pengurusan e-ktp mbak, saat ini blm ada penambahan pegawai”

(hasil wawancara 1 november 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Kependudukan bahwa :

“sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil maka tujuan yang di inginkan dari Dinas ini tercapainya

tertib dokumen kependudukan. Hal ini dimaksudkan agar data – data penduduk dapat jelas dan teratur , dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat secara sah mendapat pengakuan dari negara. Maka dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karanganyar selalu memberikan program – program yaitu mensosialisasi pentingnya tertib administrasi dan melakukan pendekatan – pendekatan kepada masyarakat melalui kecamatan – kecamatan di kabupaten karanganyar paling tidak untuk mendata warganya yang belum perekaman pasti satu bulan itu pasti ada untuk melakukan pendataan”
(hasil wawancara 2 november 2016)

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, SIAK diselenggarakan guna tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan, serta penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik. Adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini juga membantu dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh

Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa :

”Dengan adanya SIAK ini mbak dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil baik dalam penerbitan KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan dan akte capil lainnya. Dengan adanya SIAK semua data-data dapat tertata lebih teratur dan dalam penerbitan dokumen kependudukan lebih cepat mbak. Biasanya untuk penerbitan dokumen itu setelah adanya program SIAK ini jadinya satu hari bisa mb, soalnya sekarang ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil mencanangkan one day service. Kalau sebelum menggunakan SIAK untuk penerbitan dokumen semuanya biasanya memerlukan waktu paling lama satu minggu mb.
(hasil wawancara 2 november 2016)

Kepala Seksi Identitas Kependudukan juga menjelaskan bahwa :

”Adanya penerapan SIAK ini sangat membantu pelayanan penerbitan dokumen yang kami lakukan. Semua penerbitan dokumen kependudukan dapat kami selesaikan dengan lebih cepat. Masyarakat tidak perlu menunggu sehari-hari untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu data-data kependudukan yang kami simpan sebagai arsip dapat tertata dengan teratur dan sistematis. “
(hasil wawancara 3 november 2016)

Dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebelum menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pengelolaannya dilakukan secara manual, sedangkan setelah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar mengelola administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi tersebut sehingga dengan adanya SIAK tersebut lebih mudah dalam pengelolaannya. Seperti yang diungkapkan oleh Staff bidang Kependudukan :

“Dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pengelolaan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan rapi dalam dokumentasi dan penyusunan laporan.”
(wawancara tanggal 3 november 2016.”)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui dengan pengelolaan administrasi kependudukan yang menggunakan SIAK sebagai sistem informasi untuk mengelola data kependudukan akan menjadi lebih mudah dan rapi dalam pendokumentasian dan penyusunan laporan sehingga efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan bisa optimal dan lebih terjamin akurasi dan validitas datanya. Dan dengan layanan jemput bola ini, masyarakat yang akan membuat penerbitan dokumen yaitu

KTP, KK, dan Akta Kelahiran langsung datang ke mobil tersebut. Sehingga dokumen kependudukan yang mereka butuhkan dapat mereka peroleh secara cepat. Dan masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Tetapi dalam proses kerjanya dalam penerbitan dokumen khususnya e-ktp kurang optimal karena kekurangan pegawai, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adanya tambahan lagi terhadap pegawai pada bidang penerbitan dokumen kependudukan pada pengurusan e-ktp agar pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan lebih cepat.

Sebagai bukti pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan dapat terlihat dari jumlah penerbitan dokumen kependudukan pada tahun 2015 sebagai berikut :

Tabel IV .1 Jumlah Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan Tahun 2015

NO	JENIS PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGT	SEPT	OKT	NOP	DES	JUMLAH
1	KK	6,004	5,986	6,901	8,276	9,137	12,530	10,269	8,503	8,510	11,472	3,824	7,647	99,059
2	KTP Non Elektronik	3,996	3,959	3,952	3,376									15,283
3	KTP Elektronik	283	280	468	2193	3,587	4825	1521	613	2311	3,696	3,698	3,700	27,175
4	Akta Kelahiran Umum	950	750	927	915	1,064	1,154	873	972	989	1,026	1,015	969	11,604
5	Akta Kelahiran Terlambat (61 hari s/d 1 th)	124	118	123	115	78	95	108	93	132	112	184	200	1.482
6	Akta Kelahiran Terlambat (< 1 th)	204	247	286	253	248	276	239	274	287	251	270	212	3,047
7	Akta Perkawinan Baru	14	15	9	13	19	33	9	16	30	26	13	22	219
8	Akta Perkawinan Terlambat Pencatatan	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	3	11
9	Akta Perceraian Baru	1	2	2	5	0	0	4	0	3	2	1	2	22
10	Akta Perceraian Terlambat Pencatatan	1	2	0	0	2	4	0	2	0	1	1	0	19
11	Akta Kematian Umum	8	3	10	10	11	10	9	11	8	8	7	12	107
12	Akta Kematian Terlambat Pencatatan	4	4	6	2	7	13	8	7	9	4	6	6	76
13	Akta Pengakuan Anak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Pengakuan Anak	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5
15	Pengesahan Anak	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
16	Kutipan II Akta Kelahiran	22	21	38	42	55	50	43	56	39	36	32	28	462
17	Kutipan II Akta Perkawinan	0	0		0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
18	Kutipan II Akta Perceraian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Kutipan II Akta Kematian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Perubahan Nama	3	1	5	7	6	6	5		4	3	3	3	46

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan dokumen kependudukan baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil realisasinya sebanyak 158618, sedangkan untuk target penerbitan dokumen pada tahun 2015 sebanyak 172650. Hal ini berarti bahwa lebih dari 80% dari target telah terealisasi untuk penerbitan dokumen kependudukan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk sebagai berikut :

”Kami menargetkan untuk penerbitan dokumen pada tahun 2015 sebanyak 172650 dokumen, itu sudah termasuk dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil baik KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Akte Kematian. Sedangkan realisasi pada tahun 2015 sebanyak 158618. Sehingga pada tahun 2015 ini ada penambahan penerbitan dokumen kependudukan”. Berarti dapat dikatakan cukup baik karena lebih dari 80% sudah mencapai target yang diinginkan”. (hasil wawancara 3 November 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Bagian Pencatatan Sipil bahwa :

”Pada tahun 2015 penerbitan dokumen kependudukan sudah memuaskan, target yang kami inginkan telah tercapai. Pada tahun 2015 kemarin ada peningkatan penerbitan dokumen. Banyak masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen. jadi jumlah penerbitan dokumen juga bertambah. Secara keseluruhan menurut saya sudah baik mbak”. (hasil wawancara 3 november 2016)

Berdasarkan temuan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar selalu berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya dalam penerbitan dokumen kependudukan agar memenuhi target. Dengan demikian secara umum dapat disimpulkan bahwa dari aspek produktivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah baik.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Responsivitas dapat dikatakan rendah apabila dalam pemberian pelayanan tidak selaras dengan kebutuhan masyarakat, maka dengan sendirinya masyarakat akan menilai bahwa kinerja dari dinas tersebut buruk.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dituntut mampu merespon semua keluhan dan tanggapan dari masyarakat baik dalam hal penerbitan dokumen kependudukan maupun pelaksanaan administrasi kependudukan lainnya. Adanya keluhan atau kritik dan saran dari masyarakat dapat diketahui sejauh mana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam merespon kebutuhan masyarakat di Karanganyar. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik di bidang kependudukan,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar harus mampu menanggapi semua keluhan dari masyarakat dengan tangan terbuka. Adanya keluhan maupun masukan dari masyarakat dapat dijadikan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau program selanjutnya yang lebih baik. Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menerima semua kritik dan saran dari masyarakat. Masyarakat dapat secara langsung menyampaikan keluhan dan masyarakat kepada pihak dinas. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Kepala Seksi Identitas Kependudukan sebagai berikut :

”Pihak kami menerima dengan tangan terbuka setiap kritik dan saran dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap masukan dan keluhan dari masyarakat nantinya akan kami tampung lebih lanjut, untuk selanjutnya dijadikan bahan perbaikan untuk program atau kegiatan berikutnya.

Tetapi saat ini belum ada yang mengkritik atau memberi saran kepada disdukcapil, Misalkan ada yang komplain atau mendengar aspirasi dari masyarakat lain akan kami terima dengan baik dan dalam hal ini agar dapat terwujudnya disdukcapil dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang bertanggung jawab”. (hasil wawancara 3 November 2016)

Hal ini juga di sampaikan masyarakat yang mengurus perpindahan KK yang mengatakan bahwa :

“ jadi saya mau mengurus perpindahan kependudukan asal saya dari solo terus saya ikut istri di nangsi makanya kk saya mau pindah ke nangsi gitu mb, sebenarnya pihak dinasnya itu sudah baik mbak memberikan pelayanannya malah masyarakatnya ajah kurang tertib dalam antri saja masih banyak yang berdiri padahal berkas sudah di kumpulkan tinggal duduk saja nanti kan di panggil yaw seperti itu mbak”(hasil wawancara tanggal 3 November 2016)

Dari pernyataan di atas menunjukkan adanya sikap responsif dari Dinas dengan membuka seluas-luasnya kritik maupun saran yang masuk dari masyarakat. Adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sangat dibutuhkan, hal ini mengingat bahwa keluhan, tuntutan, kritik dan saran dari masyarakat akan membantu Dinas untuk lebih responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian untuk mengetahui segala keluhan masyarakat diperlukan adanya pertemuan dengan masyarakat baik melalui masyarakat secara langsung maupun melalui perangkat desa RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan. Komunikasi dengan masyarakat dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Karanganyar dilakukan melalui pertemuan secara rutin setiap satu bulan sekali di setiap kelurahan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bagian Kependudukan :

”setiap satu bulan sekali kami mengadakan pertemuan dengan perwakilan masyarakat, RT, RW dan Kelurahan di setiap kelurahan untuk sharing mengenai masalah-masalah kependudukan yang dihadapi masyarakat, terutama masalah penerbitan dokumen kependudukan baik mengenai prosedur, waktu, maupun persyaratan penerbitan dokumen. Karena masih banyak masyarakat yang belum memahaminya. (hasil wawancara 8 November 2016) “

Hal tersebut dibenarkan oleh Ketua RT di Ngablak, Papahan yang mengungkapkan:

”Saya pernah mendapatkan undangan untuk datang ke kelurahan papahan dalam acara pertemuan dengan pegawai dinas Dispendukcapil Kabupaten Karanganyar. Ya di sana kita mendengarkan apa yang disampaikan kepada petugas dispendukcapil Kabupaten Karanganyar mengenai bagaimana cara mendaftarkan penerbitan dokumen serta

persyaratannya apa saja. Dan tugas saya sebagai RT berkewajiban untuk menyampaikan lagi pada masyarakat". (hasil wawancara 9 november 2016)

Dari pendapat-pendapat di atas dapat dilihat bahwa untuk memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat mengenai penerbitan dokumen kependudukan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar selalu berusaha untuk melakukan pertemuan secara rutin dengan masyarakat. Dalam pertemuan tersebut juga dilakukan sosialisasi mengenai prosedur, lama waktu penyelesaian dokumen serta syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam kepengurusan penerbitan dokumen serta penyuluhan mengenai pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk mendukung berjalannya pelaksanaan penerbitan dokumen. Tanpa adanya partisipasi masyarakat, pelaksanaan penerbitan dokumen tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Partisipasi masyarakat dapat ditunjukkan dengan data kepemilikan dokumen kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat, seperti di bawah ini :

Tabel IV.I
Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tahun 2015

NO	Jenis Dokumen	Jumlah	
		Wajib memiliki	Memiliki
1	KTP	645.246	615.006
2	KK	266.116	266.116
3	Akta Kelahiran	870.679	273.512
4	Akta Perkawinan	468.909	203.536
5	Akta Cerai	10.761	4.827

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang wajib memiliki di Kabupaten Karanganyar masih rendah. Hal tersebut menjadi bukti bahwa masih rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan. Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar selalu berusaha memberikan penyuluhan untuk mengajak masyarakat agar bersedia untuk mengurus dokumen kependudukannya. Penyuluhan sebagai wahana sosialisasi kepada masyarakat dilakukan agar masyarakat mengerti dan memahami mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen serta pentingnya dokumen kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Kependudukan yang mengatakan bahwa:

“Program yang direncanakan oleh dinas kependudukan disini guna untuk program masyarakat itu sendiri mbak. tapi masyarakatnya sendiri yang tidak mau untuk memanfaatkannya. Padahal kalau mengenai kepemilikan dokumen kependudukan itu sangat penting yang harus

dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia. Dari lahir sampai mereka meninggal harus memiliki dokumen kependudukan, agar status mereka jelas dan sah sebagai penduduk Indonesia. Kalau mereka tidak memiliki dokumen kependudukan pemerintah juga bingung untuk mendata mereka, masyarakat juga kesulitan untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas dari pemerintah maupun kesulitan dalam memenuhi kebutuhan lainnya seperti, sekolah, bekerja, pembukaan rekening dll. Kami sudah sering sekali mengajak masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya. Padahal kami juga tidak mempersulit mereka untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang mereka inginkan. Biayanya saja di dispendukcapil Kab.Karanganyar saja gratis mbak tidak di pungut sepersenpun, kok masih ada juga masyarakat yang enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya. Oleh karena itu dalam setiap pertemuan kami tidak lupa selalu mengajak masyarakat untuk mau mengurus dokumen kependudukannya. ” (hasil wawancara 14 November 2016)

Hal lain juga disampaikan oleh pegawai staff bagian Kependudukan yang mengatakan bahwa :

“Gini mbak di karanganyar masih banyak sekali masyarakat yang belum sadar pentingnya dokumen kependudukan itu sendiri, padahal dari dinas dispendukcapil tidak kurang – kurang memberikan kemudahan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan dan dinas sendiri juga pasti mengadakan penyuluhan – penyuluhan di setiap kelurahan tetapi hambatannya pasti selalu masyarakat karna apa mb karna masyarakat itu tidak mau tau, padahal dokumen kependudukan itu sangat penting dan itu harus dimiliki setiap penduduk seluruh indonesi, dan kebiasaan masyarak kita itu mbak pada waktu mengurusnya itu mintanya cepet – cepet pas waktu kalau memerlukan kalau tidak ya tidak di butuhkan atau tidak di urus, kelemahan masyarakat kita yang kurang baik ini harus di perbaiki agar kedepannya memiliki rasa tanggung jawab yang lebih baik.” (hasil wawancara 14 November 2016)

Dengan adanya sosialisasi atau penyuluhan tersebut pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berharap agar masyarakat menjadi lebih mengerti dan memahami bagaimana prosedur kepengurusan dokumen kependudukan, dan lama waktu penyelesaian dokumen. Upaya tersebut sekaligus juga dapat menjadi langkah yang positif

agar masyarakat bersedia untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri tanpa pihak perantara dan akan lebih transparan dan mereka lebih mengerti bagaimana cara kepengurusan.

Mengacu pada upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai wujud responsivitas terhadap masyarakat disimpulkan bahwa secara umum responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanannya adalah baik. Namun demikian tetap diperlukan adanya peningkatan daya tanggap dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tersebut agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan juga dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam segi indikator responsivitas dapat di katakan baik karena dalam kinerjanya mampu dan peka mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengemabngkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keluhan soal pelayanan dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan pada proses pelayanan yang diberikan berupa ketidaknyamanan maka dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tetap berusaha dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, sigap dan cekatan dalam memberikan pelayanan.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada publik, maupun kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan aturan atau norma pelaksana yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Dalam penelitian ini, akuntabilitas digunakan sebagai indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kebijakan/program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat konsisten dengan kehendak masyarakat sebagai pengguna pelayanan kependudukan. Dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka semua pihak baik yang langsung maupun tidak langsung terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bekerja dengan penuh

ketelitian, profesionalitas pegawai dan kedisiplinan. Selain itu kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam bidang kependudukan sangat diperlukan agar masing-masing pegawai mampu melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan sebaik-baiknya.

Hal di atas perlu ditekankan mengingat tugas besar yang dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai satu-satunya pemberi layanan kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Untuk itulah diperlukan adanya laporan pertanggungjawaban sebagai bukti pelaksanaan tugasnya dalam kurun waktu tertentu. Mengenai laporan pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah dilakukan secara berkala yang berupa laporan per bulan dan laporan tahunan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Kependudukan sebagai berikut :

”Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ini ada laporan perbulan dan laporan tahunan, setiap seksi-seksi melaporkan pelaksanaan tugasnya, setelah terkumpul baru dijadikan satu dengan seksi-seksi lainnya. Tidak hanya itu mbak, setiap program yang kami laksanakan pasti kita buat laporannya. Jadi dari laporan itu, nantinya akan diketahui hasil yang dicapai maupun hambatan-hambatan yang dihadapi sehingga selanjutnya dapat dilakukan perbaikan untuk program selanjutnya”. (hasil wawancara 19 desember 2016)

Dari pernyataan diatas diketahui dengan adanya laporan pertanggungjawaban dapat dijadikan bahan evaluasi dan sebagai acuan untuk program berikutnya. Dari semua laporan pertanggungjawaban yang telah dibuat akan dilaporkan secara langsung kepada Bupati maupun

Gubernur . Hal ini berarti bahwa pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, masing - masing seksi harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan kegiatannya dalam lingkup kantor itu sendiri. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa :

”Pertanggungjawaban dari semua program maupun kegiatan yang kami lakukan langsung ke pusat mbak, yang berupa laporan akuntabilitas kinerja. Berarti pengawasan langsung dilakukan oleh bupati sebagai pihak yang bertanggungjawab. Secara intern kepala dinas juga melakukan evaluasi dengan mengadakan rapat koordinasi dalam jangka waktu tertentu, dengan rapat tersebut dapat diketahui pekerjaan-pekerjaan yang belum mencapai target berapa, pekerjaan-pekerjaan yang sudah terlaksana sejauh mana, kita evaluasi dan diadakan koordinasi untuk perbaikan”. (hasil wawancara 20 Desember 2016)

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dikatakan baik.

Untuk sampai pada penerbitan dokumen kependudukan tentunya masyarakat harus mengikuti alur pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Sehingga lama atau tidaknya proses penerbitan dokumen kependudukan tergantung pada kelancaran proses dan langkah-langkah yang dilakukan. Pada dasarnya bila masyarakat telah memahami informasi yang telah dicantumkan dalam loket informasi maupun sosialisasi yang telah dilakukan maka sebenarnya prosedur pengurusan dokumen kependudukan tidaklah sulit. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala bidang Pencatatan Sipil bahwa :

*“Pada dasarnya prosedur kepengurusan dokumen kependudukan tidak terlalu rumit. Semua masyarakat dapat mengetahuinya dengan datang ke Dispendukcapil sini. Semua persyaratannya sudah terpampang di depan ruang informasi. Kami juga memasang persyaratan-persyaratan dokumen kependudukan yang akan dibutuhkan masyarakat di setiap kelurahan dan kecamatan. Bila ada persyaratan yang kurang jelas atau kurang paham bisa ditanyakan kepada pegawai. Selama ini kita mengurus penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan standard dan aturan yang berlaku. Sehingga kalau syarat-syarat yang ditetapkan sudah terpenuhi pasti akan segera kita proses dan layani dengan baik.”
(hasil wawancara 21 Desember 2016)*

Dari paparan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah memberikan pelayanan pengurusan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu kejelasan prosedur dalam kepengurusan penerbitan dokumen kependudukan sangat penting bagi masyarakat. Apabila prosedur tersebut kurang jelas dan cenderung berbelit-belit, maka akan menghambat dan memperlama jalannya penerbitan dokumen kependudukan. Tugas dan tanggungjawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur atau alur pelaksanaan administrasi kependudukan terutama mengenai kepengurusan penerbitan dokumen kependudukan. Secara umum akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan adalah baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan telah bertanggungjawab terhadap para pejabat publik administrasi yang berada di atasnya. Dari

pertanggungjawaban terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memperoleh umpan balik dari pusat. Selain bertanggungjawab kepada instansi atasnya yaitu di pusat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar juga harus bertanggungjawab terhadap masyarakat. Namun pertanggungjawaban masih belum dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar hanya sebatas melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat.

Tabel IV.II**Matriks**

Hasil Penelitian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (studi deskriptif kualitatif mengenai penerbitan dokumen kependudukan tahun 2015)

NO	INDIKATOR	KETERANGAN
1	PRODUKTIFITAS	a. Terpenuhinya Target Penerbitan Dokumen Kependudukan Pada Tahun 2015 Yaitu Lebih Dari 80% Masyarakat Mengajukan Permohonan Penerbitan Dokumen. b. Berjalannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Sehingga Penerbitan Dokumen Lebih Cepat Dan Data- Data Kependudukan Dapat Tersimpan Secara Teratur. c. Adanya Program Ratna (Rakyat Terdaftar Negara Aman) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempermudah bagi masyarakat untuk membuat dokumen jadi tidak harus di dinasnya tetapi nanti dengan adanya RATNA maka tempat dan waktu nanti bisa di tentukan di masing – masing kecamatan
2	RESPONSIVITAS	a. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk secara langsung menyampaikan keluhannya. b. Mengadakan pertemuan secara rutin setiap satu bulan sekali dengan masyarakat di setiap kelurahan. c. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan pada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen serta pentingnya dokumen kependudukan
3	Akuntabilitas	a. Laporan pertanggungjawaban berupa laporan perbulan dan laporan tahunan. b. Laporan pertanggungjawaban tersebut langsung disampaikan pada instansi di atasnya yaitu ke pusat maupun ke gubernur.

