

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Muhamad Husein Maruapey, M.Sc¹, **Muhamad Ramadhan**^{2*}, Goftridus Goris Seran³

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia;

[1muhammadhusein1@gmail.com](mailto:muhammadhusein1@gmail.com), [2muhamadramadhannn165@gmail.com](mailto:muhamadramadhannn165@gmail.com),
[3ggseran@unida.ac.id](mailto:ggseran@unida.ac.id)

Korespondensi Author : Muhamad Ramadhan

Email : muhamadramadhannn165@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik ialah hak bagi seluruh masyarakat yang harus dituruti oleh negara karenanya negara hendaklah untuk memenuhi segala pelayanan. Pada hakikatnya seluruh masyarakat pasti membutuhkan pelayanan tersebut bahkan sangat amat tidak bisa pelayanan itu dipisahkan dari kehidupan manusia. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang bergabung dalam suatu kelompok atau suatu kesatuan dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berupa produk disebut pelayanan publik. Pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya memberikan pelayanan untuk memastikan penaungan dan pengakuan status hukum dan pribadi di setiap kejadian peristiwa penting yang dirasai oleh penduduk Indonesia di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor adalah sebuah instansi pemerintahan yang memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang membantu memproses pengerjaan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini menggambarkan suatu kenyataan yang ada, baik bersifat alami atau rekayasa manusia. Penulis telah memperoleh pengetahuan dan pengalaman tentang bagaimana cara memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengenai Administrasi Kependudukan.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah hak bagi seluruh masyarakat yang harus dituruti oleh negara karenanya negara hendaklah untuk memenuhi sejumlah pelayanan. Pada hakikatnya seluruh masyarakat pasti membutuhkan pelayanan bahkan sangat amat tidak bisa pelayanan itu dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Harbani Pasolong (2007) mengatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang bergabung dalam suatu kelompok atau satu kesatuan dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berupa produk disebut pelayanan publik. Meskipun demikian, Sinambela mengatakan dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" Pelayanan Publik didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh pemerintah.

Dengan Demikian secara teoritis, memuaskan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik, dan untuk mencapainya, diperlukan kualitas pelayanan prima, seperti yang di tunjukan oleh Lijian Sinambela (2010:133) yang dimana pelayanan prima harus bersifat Transparansi, Akuntabel, Kondisional, aktif, dan Keseimbangan Hak atau Kewajiban.

Administrasi Kependudukan adalah bentuk pelayanan negara kepada masyarakat. Ini terdiri dari rangkaian kegiatan untuk memastikan dan menjaga dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan mengelola informasi penduduk, serta memanfaatkan hasilnya untuk menyediakan layanan publik pada sektor lain. Maka dari itu, data kependudukan itu sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik tersebut.

Dalam bahasa Inggris Administrasi yaitu "*Administration*" dalam arti luas, yang berarti suatu proses partisipasi antara dua orang atau lebih agar mencapai tujuan. (S.P. Siagian 1973)

Administrasi dalam arti sempit ialah sebuah kegiatan tata usaha dalam bahasa Inggris ialah "*Clerical Works*" yang berarti kegiatan tersebut seperti mencatat, mengetik, menyalin, dan lain – lain. J. Wajong (1962) mengatakan bahwa kegiatan tata usaha termasuk tugas administrasi untuk merekam semua peristiwa yang terjadi didalam organisasi untuk memberikan indikasi kepada atasan.

Administrasi dalam arti sempit tersebut dapat di bagi menjadi 3 kelompok:

- Korespondensi:

Sebuah kegiatan yang berkaitan dengan proses pengiriman indikasi tertulis mulai dari menyusun, menulis, dan menyampaikannya kepada pihak yang dituju.

- Ekpedisi:

Kegiatan merekam semua informasi yang dikirimkan atau diterima.

- Pengarsipan:

Proses yang sistematis dalam mengatur dan menyimpan informasi sehingga dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.

Setiap kejadian peristiwa Kependudukan yang dialami oleh masyarakat diharapkan segera melapor kepada instansi pemerintah bagian pelayanan administrasi kependudukan karena setiap hal peristiwa akan mempengaruhi pembuatan atau perubahan pada Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau dokumen kependudukan lainnya.

- Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas yang menunjukkan identitas semua anggota keluarga serta nama, susunan dan hubungan keluarga.

- Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik ialah Kartu Tanda Penduduk yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai tanda diri yang dikeluarkan oleh Instansi Pemerintahan.

Penulis melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor yang dimana Kecamatan Cisarua adalah salah satu instansi pelayanan administrasi yang melayani proses membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang menaungi 9 Desa dan 1 Kelurahan. Penelitian ini dilaksanakan dari 3 juli sampai 3 Agustus 2023.

Rumusan Masalah

Dalam artikel ini berdasarkan uraian yang diatas maka permasalahannya ialah “Bagaimana Cara pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga?”

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi adalah metode pengumpulan data langsung melalui peninjauan di lapangan. Tujuan teknik observasi adalah untuk mendapatkan data spesifik secara langsung dilapangan.
2. Teknik wawancara ialah suatu teknik yang dipakai untuk mendapatkan informasi yang diperlukan berkaitan dengan subjek penelitian dengan cara berinteraksi langsung dengan individu yang aktif dalam kegiatan di Kecamatan Cisarua.
3. Studi Pustaka adalah cara pengumpulan data yang diperoleh melalui bahan berupa buku atau jurnal yang berkaitan dengan objek permasalahan. Studi perpustakaan yang efektif akan memberikan dasar untuk membangun kerangka teoritis yang lengkap, maka dari

itu sumber tinjauan pustaka dari sebuah buku atau jurnal sangat mendukung penyusunan laporan ini.

METODOLOGI

Metode penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana caranya proses “Pelayanan Administrasi Kependudukan” di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor, Penelitian ini memakai data kualitatif dari wawancara, observasi, sumber kepustakaan dan dokumen yang digunakan dalam mempertimbangkan setiap pertanyaan penelitian.

Penelitian ini bersifat deskriptif karena tujuannya adalah agar menjelaskan dan/atau mendeskripsikan setiap peristiwa – peristiwa yang berkaitan dengan subjek penelitian. Sangat penting untuk memberikan penjelasan yang jelas tentang istilah yang digunakan atau elemen yang dikaji dalam penelitian agar menghindari kesalahan dalam menafsiran konsep ini, serta untuk mempermudah pengumpulan data lapangan yang terkait masalah yang telah ditentukan.

HASIL DAN DISKUSI

Pemenuhan kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cisarua tentunya membutuhkan pelayanan yang prima, pelayanan prima pada hakekatnya pelayanan yang memberikan kemudahan serta cepat dan akurat dalam proses pelayanan yang di berikan kepada masyarkat, Kemampuan aparat untuk melayani, mambantu, dan mengurus segala kebutuhan masyarkat mengenai administrasi kependudukan secara aktif dan memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan benar dan tepat waktu, tentunya hal tersebut sudah dilakukan oleh aparat pemerintahan Kecamatan Cisarua dalam proses membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

Untuk membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, masyarakat harus mengikuti beberapa prosedur dan persyaratannya sebagai berikut :

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Untuk prosedur dan persyran pembuatan Kartu Tanda Peduduk (KTP) di Kecamatan Cisarua itu sendiri adalah :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemula

- a) Berusia 17 Tahun
 - b) Menyertakan fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - c) Menyertakan surat permohonan pembuatan ktp dari Desa/Kelurahan
- 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) rusak**
- a) Menyertakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang rusak
 - b) Menyertakan fotokopi Kartu Keluarga (KK)
- 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) hilang**
- a) Menyertakan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b) Menyertakan fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - c) Menyertakan surat kehilangan dari kepolisian
- 4. Perubahan elemen pada Kartu Tanda Penduduk (KTP)**
- a) Menyertakan fotokopi KTP
 - b) Menyertakan fotokopi Kartu Keluarga (KK)

Dalam hal ini Kartu Keluarga adalah sebagai acuan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Bagi para pemula dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) setelah memberikan dokumen persyaratan maka setelah itu orang tersebut langsung perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP). Bagi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang rusak, hilang, atau perubahan itu hanya pengajuan saja, tidak perekaman kembali, karena data orang tersebut sudah tercatat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pembuatan Kartu Keluarga

Untuk prosedur dan persyaratan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Cisarua itu sendiri adalah:

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru ini biasanya dibuat untuk pasangan yang baru menikah

Untuk prosedur dan persyaratannya:

- a) Menyertakan surat permohonan (DK-1) dari Desa/Kelurahan untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru
- b) Surat permohonan (DK-1) tersebut harus sudah di stempel RT atau RW
- c) Menyertakan Surat Pindah (jika pasangan suami istri tersebut beda alamat)
- d) Menyertakan fotokopi buku nikah/akta perkawinan

2. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) penambahan anggota keluarga

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) penambahan anggota keluarga itu adanya kelahiran anak yang harus dimasukkan kedalam data Kartu Keluarga (KK)

Untuk Prosedur dan persyaratannya:

- a) Menyertakan surat permohonan (DK-1) untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru dari Desa/Kelurahan untuk penambahan anggota keluarga
- b) Surat permohonan (DK-1) tersebut harus sudah di stempel RT atau RW
- c) Membawa Kartu Keluarga (KK)
- d) Menyertakan fotokopi surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/bidan atau dari Desa/Kelurahan
- e) Menyertakan fotokopi buku nikah

3. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pengurangan anggota

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pengurangan anggota ini dikarenakan anggota keluarga ada yang sudah menikah atau ada yang meninggal

Untuk prosedur dan persyaratan:

- a) Menyertakan surat permohonan (DK-1) untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru karena pengurangan anggota keluarga dari Desa/Kelurahan
- b) Surat permohonan (DK-1) tersebut harus sudah di stempel RT atau RW
- c) Menyertakan Kartu Keluarga (KK)
- d) Menyertakan fotokopi buku nikah/akta perkawinan (jika anggota keluarga sudah menikah)
- e) Menyertakan surat keterangan kematian dari rumah sakit atau dari desa/kelurahan (jika anggota keluarga meninggal)

4. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) hilang atau rusak

Untuk Prosedur dan Persyaratan:

- a) Menyertakan surat permohonan (DK-1) untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru
- b) Surat permohonan (DK-1) tersebut harus sudah di stempel RT atau RW
- c) Menyertakan Kartu Keluarga (KK) yang rusak (jika rusak)
- d) Menyertakan Surat Kehilangan dari Kepolisian (jika hilang)

5. Perubahan Elemen pada Kartu Keluarga (KK)

Untuk Prosedur dan Persyaratan:

- a) Menyertakan surat permohonan (DK-1) Pembuatan Kartu Keluarga (baru) untuk perubahan elemen
- b) Surat permohonan (DK-1) tersebut harus sudah di stempel RT atau RW
- c) Menyertakan Kartu Keluarga (KK)
- d) Menyertakan akta kelahiran (jika ada perubahan nama, tanggal lahir, atau nama orang tua)

KESIMPULAN

Secara Keseluruhan, layanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor sudah cukup baik. Hal ini terjadi karena adanya standar pelayanan yang dibuat untuk mengatur cara memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan telah mengikuti prosedur yang sudah ada sehingga masyarakat memiliki pemahaman dan arahan yang jelas. Terlepas dari itu, penulis mendapatkan pengalaman yang berharga dan wawasan tentang bagaimana proses "Pelayanan Administrasi Kependudukan" di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor.

REFERENSI

J. Wajong. 1962. Administrasi Keuangan Daerah. Ichtiar. Jakarta

Lijan Sinambela. (2010). Teori Administrasi Publik. Dalam Harbani Pasolong, 133.

Luthans, F., 1995 Organizational Behavior, Seven Edition, Singapore: Mc Graw – Hill

Mahsyar, Abdul. 2011. I MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK.

Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung

Sinambela, L. P.2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

Persetujuan Bersama, Dengan. DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA Dan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>