

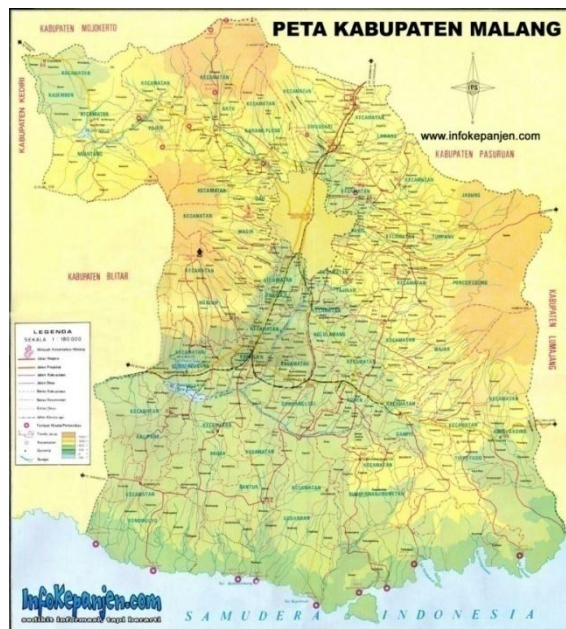
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Kabupaten Malang

Kabupaten Malang merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Kabupaten Malang juga merupakan kabupaten terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Pusat pemerintahan Kabupaten Malang terletak di Kapanjen.



**Gambar 3 : Peta Kabupaten Malang**

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang (2016)*

Kabupaten Malang terletak pada 112°35'10090" sampai 112°57'00 Bujur Timur 7044'55011" sampai 8026'35045" Lintang Selatan. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kota Malang tepat di tengah-tengahnya, Kabupaten Jombang, kabupaten Pasuruan; dan Kota Batu utara, Kabupaten Lumajang dan kabupaten Probolinggo di timur, samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri di barat. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan berhawa sejuk yang menjadi salah satu tujuan wisata di Jawa Timur.

Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk. Daerah timur dan utara banyak digunakan untuk perkebunan apel. Daerah pegunungannya di barat banyak ditanami sayuran dan menjadi salah satu penghasil sayuran utama di Jawa Timur. Daerah selatan banyak ditanami tebu dan hortikultura, seperti salak dan semangka. Selain perkebunan teh, Kabupaten Malang juga berpotensi untuk perkebunan kopi dan coklat (daerah pegunungan Kecamatan Tirtoyudo). Hutan jati banyak terdapat di bagian selatan yang merupakan daerah pegunungan kapur.

Kabupaten Malang terdiri atas 33 kecamatan yang dibagi lagi menjadi sejumlah desa dan kelurahan. Kota Batu dahulu merupakan bagian dari Kabupaten Malang dan sejak tahun 2001 menjadi daerah otonom setelah diterapkan menjadi kota. Terdapat beberapa kawasan kecamatan yang cukup besar di Kabupaten Malang antara lain Kecamatan Lawang, Turen dan Kepanjen. Kecamatan di Kabupaten Malang terdiri dari :

**Tabel 3 : Daftar Kecamatan di Kabupaten Malang**

1) Ampelgading	12) Kasembon	23) Pujon
2) Bantur	13) Kepanjen	24) Sumbermanjing Wetan
3) Dampit	14) Kromengan	25) Singosari
4) Dau	15) Lawang	26) Sumberpucung
5) Donomulyo	16) Ngajum	27) Tajinan
6) Bululawang	17) Ngantang	28) Tirtoyudo
7) Gedangan	18) Pagak	29) Tumpang
8) Gondanglegi	19) Pagelaran	30) Turen
9) Jabung	20) Pakis	31) Wagir
10) Kalipare	21) Pakisaji	32) Wajak
11) Karangploso	22) Pocokusumo	33) Wonosari

*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Malang (2017)*

## **2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang**

### **a. Sejarah Dinas**

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan unsur pelaksana otonomi Daerah Bidang Kependudukan dan pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretrais Daerah.



**Gambar 4 : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang**

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan OPD dengan Tipe A dan melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**b. Tugas pokok dan fungsi**

a) Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan.

b) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- 1) perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) pelaksanaan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
- 5) perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 6) perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 7) penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 8) pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 9) pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 10) pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang pencatatan sipil;
- 11) penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 12) pembinaan UPTD;
- 13) pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan;
- 14) pengkoordinasian integrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan kerjasama , inovasi serta

- penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan pemerintah daerah;
- 15) pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil;
  - 16) pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya;
  - 17) koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
  - 18) pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan(SIAK);
  - 19) pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan;
  - 20) perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil pada data base kependudukan;
  - 21) pemantauan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
  - 22) pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
  - 23) pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan
  - 24) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

**c. Visi dan misi**

Telaahan Visi, Misi dan Program Kepala Daerah adalah bahwa yang tercantum dalam VISI :

**“ MADEP MANTEB MANETEP ”**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung pada Misi yang kedua yaitu:

**“ Memperluas Inovasi dan reformasi Birokrasi Demi Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Efektif, Akuntabel dan Demokratis Berbasis Teknologi Informasi ”**

Dari misi tersebut masuk dalam tujuan1 , sasaran1 , mempunyai 6 strategi dan Arah Kebijakan sebagai berikut:

**Tujuan :**

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat.

**Sasaran :**

- 1) Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, tepat, efektif, dan efisien.

**Strategi :**

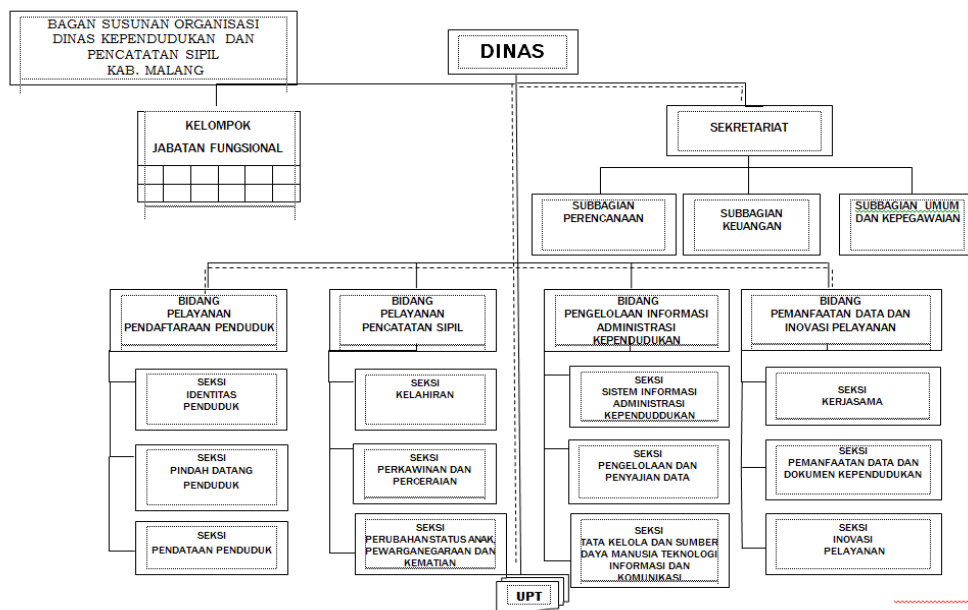
- 1) Persentasi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan (KK).
- 2) Persentase Penduduk BerKartu Tanda Penduduk.
- 3) Persentase penerbitan Kutipan Akta Kelahiran (Umur 0 – 18 Tahun).
- 4) Presentase penerbitan Kutipan Akta Perkawinan.
- 5) Presentase penerbitan Kutipan Akta Kematian
- 6) Meningkatnya hasil nilai SKM PD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### Arah Kebijakan :

- 1) Peningkatan Akurasi dan kualitas dokumen kependudukan (KK)
- 2) Peningkatan penduduk ber KTP
- 3) Peningkatan penduduk Ber Akta Kelahiran (Umur 0-18 tahun)
- 4) Peningkatan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
- 5) Peningkatan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- 6) Peningkatan pelayanan melalui capaian indikator yang diikuti dengan penyusunan laporan hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### d. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.



**Gambar 5 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang**

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (2017)*



Uraian dari tugas dan wewenang dari masing-masing struktur organisasi yang ada adalah sebagai berikut :

1) Kepala Dinas

Tugas dari Kepala Dinas adalah memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan Kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya.

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha yang meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan rumah tangga, hubungan masyarakat dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan dinas, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Sekretariat adalah:

- a) koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b) perencanaan kegiatan kesekretariatan;
- c) pengelola urusan kepegawaian/ASN, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai;

- d) pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- e) penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah;
- f) penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, kearsipan;
- g) pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
- h) pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan, evaluasi dan pelaporan.
- i) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.
  - 1) Subbag Umum dan Kepegawaian,
  - 2) Subbag Keuangan,
  - 3) Subbag Perencanaan

### 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan penatausahaan pendaftaran penduduk serta fasilitasi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai

dengan bidang tugasnya. Sedangkan fungsi dari bidang pelayanan pendaftaran penduduk adalah:

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- e) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f) penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- g) pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- h) koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- i) konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- j) pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- k) pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- l) pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- m) perpindahan penduduk dalam daerah/luar daerah, antar Provinsi dan antar Negara;
- n) pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
- o) pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- p) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

#### 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, pelaksanaan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan,

pengakuan, pengesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen pencatatan sipil dan melakukan penyelenggaraan pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan-perubahan karena peraturan perundang-undangan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Sedangkan fungsi dari bidang pelayanan pencatatan sipil adalah:

- a) penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b) merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d) pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- e) pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- f) pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- g) pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran dan Kematian;
- h) pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
- i) pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian;
- j) pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;
- k) pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Akta Pengesahan Anak;
- l) pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta-akta pencatatan sipil (nama, status dan perubahan karena peraturan dan perundang-undangan).
- m) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya..

#### 5) Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi : penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan bidang informasi administrasi kependudukan, fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi, pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data, penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk, pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan adalah:

- a) penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b) perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- c) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan,

pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- d) pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e) pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- f) penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- g) pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- h) koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- i) konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
- j) pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
- k) pembangunan dan pemutakhiran data base;
- l) penyajian dan desiminasi informasi;
- m) pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan.
- n) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya..

#### 6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi yang meliputi : merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi yang meliputi : melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan,

penyusunan kelembagaan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kerjasama kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan, penetapan indikator kependudukan, pemanfaatan data struktur, jumlah komposisi penduduk, penyuluhan kepada masyarakat, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi dan analisis pengembangan indikator kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi kependudukan adalah:

- a) penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e) pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- f) pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan program dan penyusunan kelembagaan;
- g) pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program administrasi kependudukan;
- h) pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan;
- i) pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- j) pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan, pemanfaatan data dan inovasi kependudukan;
- k) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya

## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

### **1. Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Malang sebagai berikut :**

#### **a. Kemampuan Pemberi Layanan**

Kemampuan pemberi layanan dalam hal ini merupakan petugas layanan yang dapat memberikan layanan terbaik bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak enggan untuk melakukan urusan mengenai dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yusida Kurniawati, S.Sos. M.Si selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian beliau menjelaskan:

“sumberdaya manusia disini sudah mumpuni mbak dan saya kira sudah cukuplah, semua pelayanan dapat terselesaikan dan tidak ada yang terbengkalai, hanya saja masyarakat yang tidak sabaran. Karena pegawai disini hanya menjalankan SOP saja” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemampuan pemberi layanan sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tugas dan fungsinya masing-masing telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016



tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berikut merupakan uraian susunan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

**Tabel 4 : Susunan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang**

<b>NO</b>	<b>NAMA / NIP</b>	<b>GOL</b>	<b>JABATAN ESELON</b>
1	Dr. H. PURNADI, SH, M.Si. 19600508 198603 1 021	Pembina Utama Muda (IV/c)	Kepala Dinas  II-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Drs. EDY SUSANTO, M.Si. 19611023 198401 1 002	Pembina Tk. I (IV/b)	Sekretaris Dinas  III-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Drs. SHIRATH AZIES, M.Si. 19670421 199202 1 001	Pembina (IV/a)	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan  III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4	HENDRO WAHONO, SH. 19690209 199503 1 002	Pembina (IV/a)	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk  III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5	ABDUL ROKHIM, S.Sos.MM 19630518 198603 1 011	Pembina (IV/a)	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil  III-b Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6	DYAH KUSUMA HASTUTI, SH 19710218 199703 2 002	Penata Tk. I (III/d)	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan  III-b

NO	NAMA / NIP	GOL	JABATAN ESELON
			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	SUPRIYONO, S.SOS, MM 19611214 199703 1 002	Pembina  (IV/a)	Kasubag Perencanaan  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8	YUSIDA KURNIAWATI, S.Sos., M.Si. 19690111 198811 2 003	Penata Tk. I  (III/d)	Kasubag Umum dan Kepegawaian  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
9	SITI UTARI  19660109 199303 2 004	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasubag. Keuangan  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
10	DWI WAHYUNINGTYAS, S.AP. 19670131 199012 2 001	Penata  (III/c)	Kasi Perkawinan dan Perceraian  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
11	SLAMET REJO, S.Sos. 19720118 199602 1 001	Penata TK.I (III/d)	Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12	WAHJUNING HAPSARI 19640409 198603 2 016	Penata Tk. I (III/d)	Kasi Kelahiran  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13	ZAINUL ABIDIN  19680814 199203 1 009	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasi Identitas Penduduk  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

<b>NO</b>	<b>NAMA / NIP</b>	<b>GOL</b>	<b>JABATAN ESELON</b>
14	SUBIYANTORO, SE 19610226 198903 1 005	Penata Tk. I  (III/d)	Kasi Pindah Datang Penduduk  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
15	SUYANTO, S.AP. 19680402 199203 1 009	Penata Tk. I  (III/d)	Kasi Pendataan Penduduk  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
16	RUDHYANTO BIMO EDHY, SH. 19660106 199303 1 010	Penata Tk. I  (III/d)	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17	DISI SAWITRI WIDOWATI, SE., ME. 19721207 199901 2 001	Pembina  (IV/a)	Kasi Inovasi Pelayanan  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
18	YENI WIDIANINGSIH.S.SOS 19810111 200903 2 002	Penata Muda Tk. I  (III/b)	Kasi Kerjasama  IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19	SUNARTONO 19601229 199703 1 001	Penata Muda Tk. I  (III/b)	Kasi Tata Kelola dan Sumber Daya Teknologi  Informasi dan Komunikasi IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
20	MOCHAMAD HADI SUMBOGO 19600701 198603 1 017	Penata Tk. I  (III/d)	Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
21		Penata	Kasi Sistem Informasi

<b>NO</b>	<b>NAMA / NIP</b>	<b>GOL</b>	<b>JABATAN ESELON</b>
	DENNI LILIS MARIYANI, SE 19771226 200801 2 018	Muda Tk. I  (III/c)	Administrasi  Kependudukan IV-a Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
22	WIDOWATI  19640201 198503 2 003	Penata Muda Tk. I  (III/b)	Pengadministrasi Umum  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
23	LILIK RAKHMAWATI  19610620 198202 2 005	Penata Muda Tk. I  (III/b)	Pengadministrasi Umum  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
24	SYAMSUL AMIR, A.Md 19790126 200604 1 019	Pengatur Tk. I  (II/d)	Operator Data Entry  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
25	IIN DWI ASTUTIK  19830108 201001 2 001	Pengatur Muda Tk. I  (II/b)	Pengadministrasi Umum  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
26	SUWADI ASMORO TANTO  19830422 200903 1 004	Pengatur Muda Tk. I  (II/b)  (II/b)	Pengadministrasi Keuangan  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
27	SAMSUL ARIF  19821017 200903 1 004	Pengatur Muda Tk. I  (II/b)	Pengadministrasi Umum  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

NO	NAMA / NIP	GOL	JABATAN ESELON
28	VEDO YOHANDY 19820220 200801 1 012	Pengatur (II/c)	Operator Data Entry - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
29	IWAN SUJATMIKO 19780925 200801 1 017	Pengatur (II/c)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
30	ESTU ILMA HAPSARI, A.Md 19910924 201504 2 001	Pengatur (II/c)	Arsiparis Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
31	M. SHADIQ 19651202 200903 1 001	Pengatur Muda (II/a)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
32	PRIYO SUBEKTI 19790525 201001 1 007	Pengatur Muda (II/a)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
33	FANDI ACHMAD, A.Md. 19870718 200904 1 001	Pengatur Tk. I (II/d)	Pengadministrasi Umum - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
34	NARMO 19730618 201408 1 001	Pengatur Muda (II/a)	Operator Data Entry - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang*

#### **b. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung dengan Asset/Modal

atau sarana dan peralatan kerja utama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yusida Kurniawati, S.Sos. M. Si selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian terkait dengan sarana dan prasarana, beliau menjelaskan :

”sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan sudah sesuai, ada ruang tunggu, toilet dan lain-lain sudah mencukupi. Namun untuk yang lainnya masih dalam tahap proses penyempurnaan karena kita masih dalam tahap pemindahan dari kantor yang lama.”(wawancara pada tanggal 18 Agustus pukul 10.00 WIB)

Selain itu penjelasan juga disampaikan oleh Bapak Hendro Wahono, SH. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait sarana dan prasarana, beliau menjelaskan :

”sarana disini sudah memenuhi standar mbak ya, sudah sesuai dengan perbup dan nanti disana bisa di cek. Lalu untuk penambahan gedung baru nantinya disebelah ini akan dibangun untuk gedung arsip” (wawancara pada tanggal 18 Agustus 2017 pukul 10.30 WIB)

Berikut ini merupakan rincian sarana dan prasarana di Dinas

#### Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

##### 1) Gedung dan fasilitas :

Gedung Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terletak di Jalan Trunojoyo Kepanjen Malang dengan tanah seluas  $\pm 6.023$  m<sup>2</sup> milik Pemerintah Kabupaten Malang, dengan luas bangunan  $\pm 1.428$  m<sup>2</sup> (2 lantai) .

##### 2) Peralatan dan kendaraan operasional sebagai berikut :

**Tabel 5 : Peralatan dan Kendaraan Operasional**

No.	Uraian	Jumlah Keadaan Sekarang			Satuan	Ket
		Baik	Rusak			
			Berat	Sedang		
1.	Tanah bangunan Kantor	1			M2	
2.	Kendaraan bermotor - Roda 4	5			Unit	
	- Roda 2	2	-	-	Unit	
3.	Peralatan Kantor					
	- Mesin Ketik	4			Buah	
	- Mesin Foto Copy	3			Buah	
	- White Board	2			Buah	
	- CashBox	1			Buah	
	- Papan Visual	5			Buah	
	- Alat Pemotong Kertas	1			Buah	
	- Perforator besar	34			Buah	
	- Laser Pointer	1			Buah	
	- Peta Wilayah	0			Buah	
	- Jam Dinding	3			Buah	
	- AC	8			Buah	
	- Kipas Angin	2			Buah	
	- Televisi					
	- Loudspeaker					

No.	Uraian	Jumlah Keadaan Sekarang		Satuan	Ket	
		Baik	Rusak			
			Berat			Sedang
	- Wereles	3			Buah	
	- Power Suplay	4			Buah	
	- Camera	1			Buah	
	- Lambang Garuda	1			Buah	
	- Gbr Presiden Wakil	36			Buah	Tustel
	- Tangga Aluminium	3			Buah	33 di kec
	- Dispenser	2			Buah	
	- Printer	1			Buah	
	- Komputer/PC	3			Buah	
	- Laptop/notebook	90			Buah	
	- UPS	63			Buah	Printer 33 di kec
	- Brankas	19			Buah	
	- Sketsel	1			Buah	
	- Server	1			Buah	
	- Mesin pres	1			Buah	
	- Pesawat telephon	1			Buah	
	- Lukisan dan peralatan rumah tangga lain	13			Buah	
		1			Buah	
		4			Buah	
		200			Buah	



No.	Uraian	Jumlah Keadaan Sekarang		Satuan	Ket	
		Baik	Rusak			
			Berat			Sedang
4.	Mebelair	1				
	- Lemari besi	3	-	-	Buah	
	- Rak Besi	12	-	-	Buah	
	- Rak Kayu					
	- Filling Besi	4			Buah	
	- Lemari Kayu	7			Buah	
	- Meja Kayu					
	- Kursi Besi	27			Buah	
	- Kursi Kayu	3			Buah	
	- Meja rapat					
	- Meja kerja/tulis	5			Buah	
	- Meja Telepon	5			Buah	
	- Kursi Tamu	1			Buah	
	- Kursi Putar					
	- Kursi biasa	2			Buah	
	- Bangku	1			Buah	
	Tunggu					
	- Kursi Lipat	11			Buah	
	- Meja Komputer	10			Buah	
	- Sofa					
	- Meja pimp.	13			Buah	
	Eselon II	7			Buah	
	- Meja kerja	11			Buah	
	Eselon III					
	- Meja kerja	13			Buah	
	Eselon IV					
	- Meja non	1			Buah	
	struktural	1			Buah	
	- Kursi pimp.					

No.	Uraian	Jumlah Keadaan Sekarang		Satuan	Ket	
		Baik	Rusak			
			Berat			Sedang
	Eselon II	5			Buah	
	- Kursi kerja	15			Buah	
	Eselon III				Buah	
	- Kursi kerja	53			Buah	
	Eselon IV				Buah	
	- Kursi non	1			Buah	
	struktural	5			Buah	
	- Buffet Kayu	15			Buah	
		53			Buah	
		8			Buah	

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dari daftar tabel, dimana Dinas Kependudukan memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang petugas memberikan pelayanan kependudukan. ataupun sarana dan prasarana yang dikhususkan untuk masyarakat.



**Gambar 6 : Ruang Tunggu Pelayanan**

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

Sarana yang ditujukan untuk masyarakat contohnya adalah ruang tunggu pelayanan. Ruang tunggu tersebut ditempatkan tidak jauh dari loket-loket pelayanan yang ada di depan. Sehingga masyarakat tidak jauh-jauh dari tempat pelayanan saat dipanggil oleh petugas layanan.

### **c. Pola Pelayanan**

Pelayanan yang diterapkan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sesuai dengan pola terpadu satu pintu yakni segala jenis pelayanan dan berkaitan ada dalam satu tempat. Sesuai dengan pernyataan Bapak Hendro Wahono, SH. selaku Kabid Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk beliau menyatakan:

“kami disini semua pelayanannya dijadikan satu. Meskipun gedung yang kami tempati tergolong baru sejak tahun 2017 awal, tapi semua persiapan sudah dilakukan di gedung baru ini.” (wawancara pada tanggal 18 Agustus 2017 pukul 10.30 WIB)



**Gambar 7 : Pintu Masuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang**

*Sumber: Dokumentasi Pribadi*

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang pindah ke gedung baru yang terletak di jalan Trunojoyo, Kepanjen Malang sejak awal bulan Januari 2017. Sampai saat ini semua pelayanan sudah berjalan dengan baik di kantor baru tersebut. Akses pelayanan satu pintu sangatlah mudah. Penempatan pintu utama di bagian depan kantor langsung menuju ke ruang tunggu layanan memudahkan masyarakat memahaminya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Disi Sawitri Widowati, SE, ME selaku Kasi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“pelayanan apapun nanti akan dijadikan satu. Di depan nanti kita ambil nomor antrian dulu. Kemudian nomor antrian tersebut sesuai dengan pelayanan apa yang kita butuhkan. Misalkan ingin membuat Kartu Keluarga atau yang lainnya. Setelah itu kita bisa duduk di ruang tunggu. Di depan kami sudah menyiapkan 20 loket yang di letkkan secara berjajar” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 13.00)

Layanan terpadu satu pintu dapat terlihat dari loket yang ditempatkan secara berjajar. Semua ada dalam satu ruangan dengan ruang tunggu di depannya. Tidak ada pemisahan antara ruang tunggu dengan penempatan loket layanan. Menurut Bapak Vedo Yohandy selaku Operator Data Entry menyatakan bahwa:

“loket layanan ini sudah di bentuk menjadi 20 loket. Ini akan membuat antrian masyarakat tidak begitu panjang. Bayangkan saja kalau nanti hanya ada 2 antrian pasti setiap harinya kita akan kesulitan juga. Nah itu juga merupakan suatu inovasi yang kita lakukan.”(wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 13.30 WIB)

Semua bidang layanan tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena sesuai tugas dan fungsi dari dinas tersebut. Agar masyarakat tidak kebingunan di pintu utama disediakan alat yang dapat mengeluarkan nomor antrian sesuai dengan loket yang ingin didatangi oleh masyarakat.



**Gambar 8: Masyarakat Mengambil Nomor Antrian Layanan**

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

Nomor antrian yang dikeluarkan oleh mesin tersebut akan sesuai dengan pelayanan apa yang masyarakat butuhkan. Contohnya seperti pada pelayanan KTP pemohon hanya perlu menekan pada pilihan KTP dan nomor antrian pada loket KTP akan keluar.

#### **d. Pelaksanaan Layanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki tugas dan fungsi yang jelas, sehingga meminimalisir potensi untuk saling lempar tanggung jawab disaat sedang melayani masyarakat. Bapak Hendro Wahono, SH selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“Dinas kependudukan ini struktur organisasinya dimulai dari kepala dinas, lalu di bawahnya ada sekretaris. Dalam melaksanakan tugasnya dinas kependudukan dibagi menjadi empat bidang. Masing-masing bidang terdapat 3 seksi. Untuk bidang pelayanan pendaftaran penduduk tugas pokok dan fungsinya sudah ada dalam peraturan bupati” (wawancara pada tanggal 18 Agustus 2017 pukul 10.30 WIB)

Pelaksanaan tupoksi dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk terkait dengan penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk adalah sebagai berikut:

##### 1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik WNI

Pelayanan penerbitan kartu tanda Penduduk Elektronik terdapat tiga petugas yang berperan. Setiap petugas tersebut memiliki tugas yang berbeda namun saling berkaitan satu sama lain. Berikut tugas

tiap-tiap pelaksana tugas pada pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik:

a) Petugas loket

Petugas loket menerima berkas pengajuan pencetakan KTP Elektronik dari pemohon, selanjutnya petugas memverifikasi data perekam dan lalu melakukan pengecekan riwayat pencetakan KTP Elektronik. Petugas loket juga bertugas meregister pengajuan pemohon pada buku register

b) Petugas operator

Petugas menerima berkas pengajuan pencetakan KTP Elektronik. Setelah itu meminta persetujuan dari kasi atau kabid yang bersangkutan dan encode blangko KTP elektronik. Lalu petugas mencetak KTP elektronik dan menyerahkannya kepada petugas pengambilan.

c) Petugas Pengambilan

Petugas pengambilan melakukan proses aktivasi KTP elektronik. Selanjutnya petugas melakukan arsip dan menyerahkan KTP elektronik kepada pemohon.

2) Penerbitan Kartu Keluarga WNI

Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga terdapat tiga petugas yang berperan. Setiap petugas tersebut memiliki tugas yang berbeda namun saling berkaitan satu sama lain. Berikut tugas

tiap-tiap pelaksana tugas pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga:

a) Petugas loket

Petugas loket menerima berkas pengajuan pencetakan Kartu Keluarga dari pemohon lalu data Kartu Keluarga diverifikasi dan di cek riwayat cetak KK nya. Setelah itu petugas meregister pengajuan permohonan di buku register.

b) Petugas operator

Petugas operator menerima berkas pengajuan pencetakan KK dari loket. Selanjutnya petugas melakukan entri data atau update data. Lalu KK di cetak dan dibawa menuju ke Kepala seksi dan Kepala Bidang untuk diber paraf, kemudian KK ditanda tangani oleh Kepala Dinas.

c) Petugas pengambilan

Petugas pengambilan menerima KK dari operator dan diberikan kepada pemohon.

Tupoksi pelayanan kependudukan telah berdasarkan pada SOP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Dari hasil pelaksanaan layanan rata-rata tingkat permohonan dokumen perhari adalah :

- 1) 500 sampai dengan 700 Kartu Keluarga
- 2) 1000 sampai dengan 1500 Kartu Tanda Penduduk



**e. Persyaratan dan Prosedur Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan**

Beberapa persyaratan dan prosedur penerbitan Kartu tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yaitu :

1) Penerbitan Kartu Keluarga

(1) Persyaratan

- a) Mengisi formulir isian Kartu Keluarga (F1-01) dengan lengkap, benar dan jelas ditandatangani pemohon dan disahkan oleh Pihak Desa, RW, RT
- b) Surat pengantar dari Kecamatan
- c) Bagi penduduk yang KK hilang harap melampirkan bukti lapor dari Kepala Desa/Lurah
- d) Bila ada perubahan / pembetulan data KK harap dilampirkan pendukung, yaitu : akta kelahiran, ijazah yang dimiliki, surat nikah, SK PNS/KARIP
- e) Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI) bagi keluarga yang pindah
- f) Surat cerai apabila ada anggota keluarga yang cerai
- g) Fotokopi Akta Kematian apabila ada anggota keluarga yang meninggal
- h) Surat nikah/akta nikah/kutipan akta nikah/Kutipan akta perkawinan

- i) Akta kelahiran/surat kelahiran bagi keluarga yang baru lahir
- j) Surat keterangan ganti nama (bila ada)
- k) Tambahan bagi WNA
  - Surat Keterangan pendaftaran penduduk
  - Surat Keterangan tempat tinggal
  - Foto copy dokumen keimigrasian dan passport

## (2) Prosedur

- a) Mengisi formulir isian Kartu Keluarga (F1-01) dengan lengkap, benar, jelas, ditandatangani pemohon, disahkan ketua RT, RW Kepala Desa/ Kelurahan
  - b) Berkas diterima di loket
  - c) Verifikasi berkas oleh petugas
  - d) Proses pencetakan KK oleh Operator
  - e) Paraf Kepala Seksi atau Kepala Bidang
  - f) Penandatanganan Kartu Keluarga oleh Kadin
  - g) Penyerahan Kartu Keluarga kepada pemohon
- ## 2) Penerbitan Kartu Keluarga WNA

### (1) Persyaratan

- a) Mengisi formulir isian Kartu Keluarga (F1-01) dengan lengkap, benar dan jelas ditandatangani pemohon dan disahkan oleh Pihak Desa, RW, RT (Bila mengikuti keluarga, mohon membawa KK asli yang ditumpangi)

- b) Surat keterangan tempat tinggal (domisili) dari desa dan kecamatan
- c) Foto copy KITAP sebanyak 1 lembar
- d) Foto copy Paspor sebanyak 1 lembar
- e) Foto copy surat nikah atau akta perkawinan sebanyak 1 lembar
- f) Pas foto berwarna terbaru 4 x 6 (3 lembar)
- g) Foto copy Kartu Keluarga (KK) dan KTP Keluarga (Sebagai penanggungjawab WNA selama di Malang)
- h) Surat keterangan dari sponsor (bila alasan kedatangan karena organisasi internasional/pemerintah/perusahaan /keluarga)

## (2) Prosedur

- a) Mengisi formulir KK KP-1
- b) Berkas diterima di loket
- c) Verifikasi berkas oleh petugas
- d) Proses pencetakan KK oleh operator
- e) Paraf Kepala Seksi atau Kepala Bidang
- f) Penandatanganan Kartu Keluarga oleh Kadin
- g) Penyerahan Kartu Keluarga kepada pemohon

## 3) Penerbitan kartu Tanda Penduduk

### (1) Persyaratan

- a) Foto copy KK terbaru dan data sudah benar

- b) Telah Melaksanakan perekaman
- c) KTP elektronik asli maupun non elektronik
- d) Apabila hilang, lampirkan foto copy KTP dan surat laporan kehilangan dan Kepolisian

(2) Prosedur

- a) Semua berkas lengkap diserahkan ke loket
- b) Berkas diterima dan diverifikasi oleh petugas
- c) Dilakukan perekaman biometrik KTP el bagi yang belum melakukan perekaman biometrik
- d) Berkas yang telah diverifikasi di paraf Kepala Seksi
- e) Proses encode dan pencetakan KTP-el oleh Operator
- f) Proses Aktivasi KTP-el
- g) Penyerahan KTP-el kepada pemohon

Petunjuk persyaratan dan prosedur di Dinas Kependudukan Kabupaten Malang tidak ada di dinding ruang tunggu. Tidak banyak masyarakat yang kembali untuk melengkapi berkas pengajuan. Karena apabila berkas yang sudah lengkap bisa langsung diproses di petugas loket pengajuan. Menurut Bapak Slamet selaku pemohon pembuatan KTP beliau mengatakan bahwa :

“pengajuan untuk pembuatan KTP saya sudah di terima di loket mbak. Semuanya sudah lengkap karena tadi di kecamatan sudah di cek kelengkapannya apa saja terus langsung di suruh mengurus ke kantor ini”(wawancara pada tanggal 18 Agustus 2017 pukul 09.00 WIB)

Kelengkapan berkas menjadi syarat utama untuk proses pengajuan dokumen kependudukan. Dokumen yang diproses adalah dokumen yang berisi tentang informai legal dari seseorang. Dari pernyataan pemohon dapat diketahui bahwa masyarakat yang bersangkutan harus terlebih dahulu memahami syarat dan prosedur apa yang harus dilakukan agar tidak menghambat proses pembuatan dokumen yang diinginkan.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **a. Faktor Penghambat**

#### **1) Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasana dalam penyelenggaraan pelayanan sangat penting mengingat kantor yang digunakan pada proses pelayanan kependudukan di Kabupaten Malang adalah kantor baru. Sehingga dapat dimaklumi jika fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang masih dalam tahap penyempurnaan. Sarana dan prasarana di Kabupaten Malang meliputi :

- a) Gedung dan fasilitas
- b) Peralatan dan kendaraan operasional disebutkan pada tabel

Menurut Bapak Hendro Wahono, SH. selaku Kabid Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

”gedung kita masih baru mbak, akan tetapi persiapa sebeforenya sudah matang sehingga semua pelayanan ada disini. Akan tetapi nanti kita akan menambahkan beberapa ruang arsip dan ruang

bermain untuk anak”(wawancara pada tanggal 24 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB)

Dari penjelasan diatas maka ada pihak dinas terkait guna meningkatkan pelayanannya. Meskipun saat ini pelayanan kependudukan sudah didukung dari segi sarana prasarana yang cukup memadai.

## 2) Jangkauan Wilayah dan Masyarakat

Selain itu pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki beberapa faktor penghambat yaitu:

**Tabel 7 : Kekuatan dan Kelemahan**

<b>Kekuatan</b>	<b>Kelemahan</b>
- Adanya Regulasi yang jelas	- Proses penyelesaian kependudukan yang lama (14 hr)
- Pembebasan Biaya pelayanan/gratis	- Penegakan peraturan yang masih lemah
- SDM yang berkualitas	- Jauhnya jangkauan pelayanan

*Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2016-2021*

Sedangkan faktor penghambat sendiri dari penjelasan tabel diatas adalah jangkauan wilayah. Luas wilayah Kabupaten Malang dengan memiliki 33 kecamatan sangatlah luas. Kota Kepanjen yang menjadi pusat pemerintahan Kabupaten Malang masih kurang strategis dalam

melaksanakan pelayanan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Vedo Yohandy selaku Operator Data Entry

“kantor kita ada di Kepanjen, sedangkan wilayah Kabupaten Malang ini luas, masyarakat itu malas untuk menempuh jarak yang jauh sehingga bagaimana caranya kita itu pelayanannya dapat mempermudah bukannya mempersulit.”(wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 13.30)

Dari hasil wawancara dapat diketahui jika Kota Kepanjen sebagai pusat layanan kependudukan masih dirasa kurang begitu strategis. Namun dalam pelaksanaannya dapat dilakukan upaya jemput bola sebagai inovasi kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan kependudukan.

Adapun yang menjadi penghambat lain adalah dari masyarakat sendiri. Menurut Bapak Vedo Yohandy selaku Operator Data Entry beliau menjelaskan bahwa:

“masyarakat mind setnya sudah dipenuhi rasa tidak nyaman mungkin yah seperti mengurus ini itu pasti ribet atau nanti antrinya pasti ramai. Nah dari situlah sebenarnya permasalahan muncul. Padahal kalau kita sudah tahu tahapan demi tahapan pasti tidak akan sulit. Atau bisa saja tanya dahulu ke perangkat desa setempat agar tidak bolak-balik ke kantor kalau dirasa memang jauh jangkauannya”(wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 13.30 WIB)

Pelayanan kependudukan dianggap masyarakat sebagai sesuatu yang memiliki banyak prosedur dan tahapan. Masyarakat yang belum mengetahui akan enggan untuk berurusan dengan hal seperti itu. Padahal jika dilihat pada tabel jelas bahwa dokumen kependudukan itu berkaitan dengan urusan lain. Seperti contohnya untuk mengurus kepentingan urusan kepolisian, pemilu, asuransi dan lain-lain. Adapun masyarakat

yang berpendapat bahwa tempat pelayanan saat ini terpusat sehingga kebanyakan dari mereka harus antri dari pagi hari demi mengurus dokumen kependudukan. Menurut Ibu Dwi selaku pemohon layanan KTP menjelaskan bahwa:

“saya sudah mengurus KTP mbak dari lama, tapi sampai sekarang masih pakai KTP kertas ini yang sementara. Jadi saya dari jauh kembali kesini untuk mengambil KTP ternyata belum ada. Jadinya saya yah perpanjang KTP sementara ini”(wawancara pada tanggal 18 Agustus pukul 09.00 WIB)

Pemaparan mengenai keluhan masyarakat menjadi upaya yang harus ditempuh agar optimalisasi pelayanan dapat tercapai. Masyarakat sadar bahwa dokumen kependudukan sangat berkaitan dengan berbagai hal. Meskipun masih banyak kekurangan yang dialami dalam upaya mencapai pelayanan yang baik tersebut.

## **b. Faktor Pendukung**

### **1) Regulasi yang jelas**

Tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Malang menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 38 tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Tabel 8: Peluang dan Ancaman**

<b>Peluang</b>	<b>Ancaman</b>
- Daya minat masyarakat untuk mengurus cukup tinggi	- Proses pencetakan yang masih terpusat memperpanjang waktu



Peluang	Ancaman
	penyelesaian
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perkembangan teknologi informasi yang akan mempercepat pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terjadinya antrian yang panjang karena keterbatasan sarana prasarana.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemanfaatan dokumen kependudukan oleh instansi lain (stakeholder)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presepsi masyarakat tentang sulitnya mengurus Adminduk</li> </ul>

*Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2016-2021*

Dalam Peraturan ini menjelaskan secara detail tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan dinas mulai dari tugas dan fungsi setiap pegawai merupakan *Standart Operational Procedure (SOP)* bagi pemerintah Kabupaten Malang untuk melaksanakan pelayanan kependudukan. Menurut Bapak Hendro Wahono, SH. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan:

“bisa di cek nanti di perbup bagaimana tugas serta fungsi dari dinas ini setelah dibentuk. Semua tentang tata kerja juga sudah ada disana”(wawancara pada tanggal 24 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB)

Secara garis besar ruang lingkup dalam perbup Kabupaten Malang meliputi tata kerja dari dinas kependudukan dan beberapa bidang ataupun seksi yang dibentuk guna melaksanakan pelayanan.

## 2) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu aspek dapat dipenuhinya suatu pelayanan publik.. Menurut Ibu Yusida Kurniawati, S. Sos, M.Si selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa:

”SDM disini sudah bagus mbak. Mulai dari operator ahli sampai petugas loket. Dari itulah kami sebagai pelayan masyarakat ingin memberikan yang terbaik kepada masyarakat. ”(wawancara pada tanggal 24 Agustus 2017 pada pukul 13.00 WIB)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki 96 orang pegawai baik PNS maupun PTT, dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas	:	1	orang
2. Sekretaris	:	1	orang
3. Kepala Bidang	:	4	orang
4. Kepala Sub Bagian	:	3	orang
5. Kepala Seksi	:	12	orang
6. Pelaksana Golongan III	:	2	orang
7. Pelaksana Golongan II	:	11	orang
8. Pelaksana Golongan I	:	0	orang
9. PTT	:	62	orang/

**Tabel 6 : Data Kepegawaian menurut Jenis Kepegawaian, Pangkat/ Golongan**

Jenis Kepegawaian	Golongan :														Honorar /Kontrak	Jml.
	IV			III				II				I				
	A	B	C	A	B	C	D	A	B	C	D	C	D			
PNS	5	1	1	0	6	2	8	3	3	3	2	0	0	-	34	

Jenis Kepegawaian	Golongan :												Honorir /Kontrak	Jml.	
	IV			III				II				I			
	A	B	C	A	B	C	D	A	B	C	D	C			D
CPNS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
<b>Honorir/ Kontrak :</b>															
- Pemkab	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
- Pusat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Dinas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59	59
<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>96</b>

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2016-2021

JENIS KEPEGAWAIAN	Jumlah Personil (PNS)											
	SD	SLTP	SLTA	D-1	D-2	D-3	Sarmud	D-4	S-1	S-2	S-3	KET
PNS												
CPNS												
<b>Honorir/ Kontrak :</b>												
- Pemkab	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-
- Pusat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Dinas	-	2	39	-	-	5	-	-	13	-	-	-
<b>Jumlah</b>												

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2016-2021

Banyaknya pegawai lulusan S1 menjadi suatu tolak ukur Dinas Kependudukan untuk meningkatkan pelayanannya yang sehingga

masyarakat merasa puas dan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Namun dalam kenyataannya sumber daya manusia tidak juga membuat pelaksanaan pelayanan tidak mengalami halangan. Keterampilan di lapangan menjadi suatu hal yang penting pula, karena kenyataan riil di lapangan merupakan suatu perwujudan yang nyata dari bagaimana menyelesaikan sebuah masalah. Dari hasil wawancara dengan Bapak Vedo Yohandy selaku Operator Data Entry beliau menyatakan bahwa:

“terkadang pegawai bukan hanya bekerja sesuai SOP. Tapi kita lihat juga bagaimana jika ada masalah seperti banyak masyarakat yang mengajukan keluhan. Sehingga di Dinas kami ini ada loket khusus untuk komplain.”(wawancara pada tanggal 21 Agustus 2017 pukul 13.30 WIB)

Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa petugas telah bekerja sesuai dengan prosedur yang ada. Jika memang terjadi keluhan dapat diatasi dengan mengajukan komplain terkait sesuatu hal yang tidak sesuai. Sehingga petugas komplain dapat langsung menindaklanjuti permasalahan yang ada.

## **C. Analisis Data dan Pembahasan**

### **1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Malang sebagai berikut :**

#### **a. Kemampuan Pemberi Layanan**

Kemampuan pemberi layanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan public yang diberikan. Sumberdaya manusia yang ada didalam penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kualitas yang cukup. Kualitas sumberdaya manusia berkaitan dengan keterampilan,

dan kompeten dibidangnya, Oleh itu, sumberdaya manusia sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sumberdaya manusia yang dimaksud adalah petugas pemberi pelayanan yang berada diruangan. Berdasarkan kenyataan yang ada, dari segi kualitas sumberdaya manusia, petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dapat terlihat ketika petugas sedang melayani masyarakat. Petugas pelayanan sudah ditepatkan dalam bidangnya masing-masing yang sesuai. Contohnya apabila petugas tersebut bertugas menjadi petugas layanan KTP, maka petugas tersebut akan di loket permohonan KTP untuk menunggu masyarakat yang akan mengajukan permohonan KTP.

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah mampu melingkupi keseluruhan masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan kependudukan. Petugas pelayanan juga sudah mengetahui alur dan prosedur pelayanan tersebut. Sehingga tidak ada hambatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **b. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan**

Sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai kenyataan yang ada. Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terlihat sudah memiliki sarana dan prasarana yang baik. Terbukti dengan adanya beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya seperti komputer dan pengeras suara. Komputer digunakan untuk dapat memproses KTP dan kamera digunakan untuk kebutuhan perekaman data KTP. Kedua sarana ini, terbukti dapat menunjang aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang juga dinikmati pengguna pelayanan. Hal ini berpengaruh kepada masyarakat dalam rangka untuk memberikan kenyamanan. Seperti ruang tunggu, pendingin ruangan dan lain-lain. Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwasannya untuk sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan sudah cukup baik.

### **c. Pola Pelayanan**

Pola pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah satu pintu. Artinya bahwa seluruh pelayanan diselenggarakan dalam satu tempat dan saling berkaitan satu sama lain. Dengan pelayanan satu pintu akan memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tanpa harus dibedakan penempatannya.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menerapkan pola pelayanan ini dibantu dengan adanya nomor antrian di pintu masuk utama. Alat untuk mengeluarkan nomor antrian memudahkan masyarakat ingin menuju ke loket yang mana. Karena ada 20 loket pelayanan yang ditata secara berjajar sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan untuk mendapat pelayanan.

Dari pernyataan dan keadaan yang ada dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan pola pelayanan ini dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segala jenis pelayanan sudah ada di dalam satu ruangan namun masyarakat juga tidak kebingungan dalam memilih jenis pelayanan apa yang mereka butuhkan

#### **d. Pelaksanaan Layanan**

Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh petugas yang berkaitan dengan banyak bidang atau petugas yang berbed-beda. Masing-masing petugas saling berkaitan dalam menjalankan tugasnya. Setiap petugas sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah sesuai. Hal tersebut dapat terlihat dari petugas yang menempati posisinya masing-masing dimana ia ditempatkan. Contohnya adalah seperti pada petugas loket KTP. Petugas yang bertugas pada loket ini adaah petugas yang menerima

berkas pertama kali dari pemohon untuk diproses ke petugas selanjutnya. Dengan petugas yang sudah menempati posisi masing-masing akan memudahkan penyelesaian dokumen kependudukan dan ini merupakan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat.

#### **e. Persyaratan dan Prosedur**

Penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan pada SOP, karena SOP merupakan syarat diselenggarakannya suatu pelayanan. Dalam SOP terdapat persyaratan dan prosedur pelayanan. Sesuai dengan SOP yang berlaku, petugas pelayanan memberikan jaminan serta waktu dalam penyelesaian suatu dokumen kependudukan. Di dalam SOP semuanya sudah tercantum secara rinci.

Namun dalam pelaksanaannya bahwa kendala sewaktu-waktu dapat terjadi. Tetapi hal tersebut tidak sering muncul, hanya beberapa kendala teknis saja dan itu dapat diselesaikan oleh petugas. Dengan memberitahukan kepada masyarakat apabila ada berkas yang kurang maka penyelesaian dokumen akan terhambat. Sehingga masyarakat harus paham bahwa kelengkapan berkas atau persyaratan menjadi hal yang sangat penting. Pada dasarnya jika persyaratan itu sudah dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan maka prosedur yang akan dikerjakan oleh petugas pelayanan tidak akan terhambat.



## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **a. Faktor Penghambat**

#### **1) Sarana dan prasarana**

Sarana dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cukup baik. Meskipun dalam keadaan yang sesungguhnya masih banyak terdapat kekurangan. Seperti toilet yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan ruang tunggu yang kekurangan tempat duduk. Sarana yang sangat mendasar untuk melakukan pelayanan pada masyarakat sendiri sudah terpenuhi. Sedangkan sarana yang dikhususkan untuk masyarakat masih belum baik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang saat ini sudah berusaha semaksimal mungkin memenuhi sarana guna mendukung pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat. Karena disetiap harinya masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan sangat banyak sehingga perlu melakukan upaya penyempurnaan.

#### **2) Jangkauan Wilayah dan Masyarakat**

Faktor dari luar dapat dipahami sebagai sebuah tantangan. Dari faktor penghambatnya ialah dari masyarakat yang tidak ingin melalui proses yang panjang dari pembuatan sebuah dokumen kependudukan. Akan tetapi mind set seperti itu harus diubah agar masyarakat tidak lagi menunda-nunda karena semakin masyarakat itu enggan untuk

menyelesaikan dokumen kependudukan yang mendasar akan sulit pula untuk menyelesaikan dokumen kependudukan yang lainnya. Dari Dinas sendiri sudah melakukan upaya untuk jemput bola kepada masyarakat seperti berkeliling desa untuk menawarkan jasa pembuatan dokumen kependudukan dan berbagai sosialisasi melalui berbagai hal. Contohnya ialah beberapa program seperti :

1. Jebol Anduk yaitu sinergi dari program kegiatan bina desa Kabupaten Malang ang dilakukan sebulan sekali.
2. Ketan Ireng yaitu kegiatan sosialisasi ke 39 puskesmas dan 2 RSUD di Kabupaten Malang.
3. Kenikmatan yaitu kegiatan sosialisasi di 33 Kecamatan se-Kabupaten Malang.
4. Adminduk yaitu kerjasama dengan Dinas Kominfo dengan melakukan kegiatan siaran di radio Kanjuruhan Kepanjen setiap 2 minggu sekali.

Dari beberapa upaya yang sudah ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat simpulkan bahwa faktor penghambat dapat diatasi jika Dinas sudah memiliki strategi untuk memecahkan permasalahan tersebut. Selain itu faktor lain yang mendukung ialah kebutuhan dari dokumen kependudukan oleh instansi lain. Instansi lain yan dimaksud adalah seperti untuk mengurus asuransi, melamar pekerjaan dan lain-lain.

Karena dokumen kependudukan yang mendasar dibutuhkan untuk kegiatan apapun oleh masyarakat.

**b. Faktor Pendukung**

**1) Regulasi yang Jelas**

Regulasi atau aturan merupakan hal yang sangat penting didalam suatu optimalisasi penyelenggaraan pelayanan. Suatu aturan akan memberikan dampak bagi pelayanan yang diberikan itu sudah sesuai atau tidak. Berdasarkan pada keadaan sesungguhnya, terkait landasan hukum penyelenggaraan kependudukan memang cukup jelas. Karena landasan hukum sudah bersifat hierarkis yang kemudian ditindaklanjuti dengan dengan peraturan peraturan bupati. Hal tersebut menjadi faktor pendukung internal dari terselenggarannya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Secara keseluruhan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kependudukan sudah tertulis dalam peraturan bupati. Seperti tata kerja masing-masing bidang dan lain-lain Sehingga petugas pelayanan tidak lagi dibingungkan mengenai bidang apa. Karena yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kependudukan sudah tertuang dalam aturan.

Aturan hukum menjadi sesuatu yang sangat penting dalam sebuah pelaksanaan layanan Jika aturan hukum tersebut sudah tertulis secara jelas, maka pelaksana dari pelayanan yang dilakukan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak akan terjadi hambatan.

## **2) Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia disini merupakan petugas yang ada di Dinas Kependudukan Kabupaten Malang. Sebagai faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, sumber daya yang ada merupakan seseorang kompeten. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya lulusan S1 yang sudah mengetahui bagaimana meningkatkan kinerjanya untuk kepuasan masyarakat. Serta dapat pula menjadi petugas yang baik untuk menjelaskan kepada masyarakat selaku pemohon.

Namun tidak dapat dihindari meskipun sumber daya manusia sudah baik akan tetapi pasti ada kendala dari masyarakat itu sendiri. Seperti kebanyakan dari masyarakat yang tidak paham harus melalui beberapa prosedur. Terkadang petugas harus menjelaskan apa saja syarat yang harus dipenuhi dan prosedur apa yang harus dilalui. Sehingga antara masyarakat dan petugas perlu adanya saling memahami antara keluhan dan masukan yang disampaikan.