

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN  
MANDAILING NATAL**

**EXECUTIVE SUMARRY**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



**Diajukan Oleh:**

**HALIMATUS SAKDIAH RKT**

**NPM: 1910012111262**

**BAGIAN KEKHUSUSAN  
HUKUM TATA NEGARA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG**

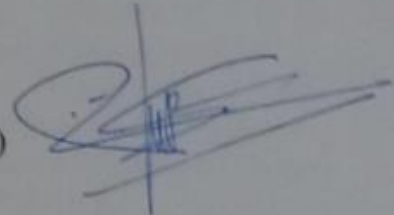
**2022**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

Nama : Halimatus Sakdiah RKT  
Nomor : 1910012111262  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu  
Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
di Kabupaten Mandailing Natal.

Telah dikonsultasikan dan di setujui oleh pembimbing dan siap untuk di upload ke  
website :

1. Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H (Pembimbing)



# IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MANDAILING NATAL

Halimatus Sakdiah RKT<sup>1</sup>, Sanidjar Pebrihariati R<sup>1</sup>.

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: [halimatuss281@gmail.com](mailto:halimatuss281@gmail.com)

## ABSTRACT

In article 1 Number 1 of Law Number 24 of 2016 concerning Population Administration, DISDUKCAPIL in Mandailing Natal is one of the user so of population administrationservices. The researce popuses :1)To analyze the implementation of the role of the public in making the KK at the DISDUKCAPIL.2)To analyze the obstacles faed by employees in providing KK making services.3)To analyze the efforts made by DISDUKCAPIL in providing KK –making servise.methodusedisSociologicalJuridical, theanalyzedqualitatively. The results of the study: 1) The implementationofpublicservicesfor making KK is in accordancewiththeproceduresandregulationsthat are guided. 2) Constraintsfacedbyemployees in theserviceof making KK are lackofrequirements, lackofclarityonrelationship status, networkdamage, accumulationofdocuments. 3) Effortsmadeby DISDUKCAPIL in theserviceof making KK are re-informingtherequirements, explainingrelatedtothedecisionletter, increasingemployeequalityassurance, maintainingrelationsandcooperationwiththecommunity.

**Keywords: Public Service, Family Card, DISDUKCAPIL**

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelayanan publik terdapat penyelenggaraan di bidang administrasi sesuai dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang: Administrasi Kependudukan. DISDUKCAPIL Kabupaten Mandailing Natal salah satu pelaksaaan pelayanan administrsi publik. Pelayanan kependudukan ini melalui tahapan pendaftaran penduduk, yang meliputi pembuatan KK, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah serta Kartu Identitas Anak<sup>1</sup>. Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi

---

**Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mandailing Natal”.**

### B. Rumusan Masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga DISDUKAPIL di Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di DISDUKCAPIL?
3. Apakah upaya yang di lakukan DISDUKCAPIL di Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan

---

<sup>1</sup>Ahini Sutopo, 2017, Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal, Universitas Negeri Yogyakarta, hlm.

elayanan pembuatan Kartu Keluarga?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga yang berada di DISDUKAPIL di Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk menganalisa kendala-kendala yang di hadapi Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di DISDUKAPIL di Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk menganalisa upaya yang di lakukan DISDUKAPIL di Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Yuridis Sosiologis, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, kemudian teknik pengumpulan data melalui studi dokumen dan wawancara, serta analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Kualitatif<sup>2</sup>.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

### A. Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.

Alur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal yaitu:



Alur pengaduan di atas bahwa penduduk datang ke DISDUKAPIL menuju petugas pendaftaran untuk pelaporan dokumen, selanjutnya petugas melakukan verifikasi terhadap aduan/laporan kemudian bidang pelayanan dan bidang PIAK menganalisis, di lanjutkan kepada bidang pengaduan. Setelah di proses dan penduduk atau pelapor menunggu penerbitan dokumen sehingga data tersebut selesai<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>SoerjonoSoekanto,2015”Sosiologi Suatu Pengantar”Rajawali Press,Jakarta,hlm 51

<sup>3</sup>Wawansra, Iin Erpianto,08 Juni 2022

## **B. Kendala-Kendala yang dihadapi Pegawai disdukcapil dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.**

### **1. Kurangnya Persyaratan yang di bawa Masyarakat.**

Masyarakat tidak luput dari kelalaian juga sering lupa merupakan salah satu faktor utama dalam pelayanan pembuatan KK..

### **2. Kurangnya kejelasan dalam status perkawinan.**

Kurang kejelasan dalam status perkawinan ini berlaku dalam pembuatan KK baru jika dalam perceraian yang belum dapat keputusan dari pengadilan.

### **3. Kerusakan Jaringan**

Pelaksanaan kebijakan pelayanan pembuatan KK telah berjalan lancar, kerusakan jaringan di DISDUKCAPIL di Kabupaten Mandailing Natal terjadi paling sering 2 (dua) kali dalam sebulan.

### **4. Penumpukan Dokumen**

Setelah masyarakat melakukan pendaftaran, banyak masyarakat yang tidak menunggu sampai selesainya pengisian dalam hal pembuatan KK.

## **C. Upaya yang dilakukan DISDUKCAPIL di Kabupaten Mandailing Natal dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.**

Berdasarkan hasil wawancara maka upaya yaitu<sup>4</sup>:

### **1.) Menginformasikan kembali persyaratan yang harus di bawa, persyaratan- persyaratan atau ketentuan yang sesuai.**

2.) Menjelaskan terkait surat putusan pengadilan yang menyatakan sudah resmi bercerai dan menyarankan untuk meminta atau menunggu surat tersebut dari pengadilan.

3.) Meningkatkan jaminan mutu pegawai di segala bidang untuk di tempatkan PNS atau menambah PNS untuk mempermudah kinerja pegawai.

4.) Menjaga relasi dan kerja sama dengan masyarakat dalam upaya mendukung program pemerintah untuk menerbitkan administrasi kependudukan terutama pembuatan KK.

5.) Melakukan pengajuan anggaran sesuai dengan kebutuhan dalam pembuatan KK berupa sarana-prasarana seperti mobil keliling untuk masyarakat yang berada di daerah terpencil atau daerah yang tidak terjangkau.

6.) Melaksanakan bimbingan teknologi bagi masyarakat yang tidak pandai dalam menggunakan sosial media.

## **IV SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

1. Implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga di DISDUKCAPIL di Kabupaten Mandailing Natal, dalam memberikan pelayanan pembuatan KK sudah bagus dan berkualitas sesuai dengan prosedur, tugas dan wewenang.

2. Kendala- kendala yang di hadapi Pegawai DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan pembuatan KK di Kabupaten Mandailing Natal yaitu:

a) Kurang persyaratan yang di bawa masyarakat saat pembuatan kartu keluarga.

---

<sup>4</sup>Wawanara, Iin Erpianto, Kepala seksi Pendataan Penduduk, 2022

- b) Kurang kejelasan status hubungan di dalam data.
  - c) Kerusakan jaringan..
  - d) Penumpukan dokumen.
3. Upaya yang di lakukan DISDUKCAPIL dalam pembuatan KK di Kabupaten Mandailing Natal yaitu:
- a. Menginformasikan kembali persyaratan yang harus di bawa.
  - b. Menjelaskan terkait surat putusan pengadilan yang menyatakan sudah resmi bercerai.
  - c. Meningkatkan jaminan mutu Pegawai di segala bidang.
  - d. Menjaga relasi dan kerja sama dengan masyarakat.
  - e. Melakukan pengajuan anggaran sesuai dengan kebutuhan dalam pembuatan KK.
  - f. Melaksanakan bimbingan teknologi bagi masyarakat yang tidak pandai dalam menggunakan sosial media.

#### B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Agar masyarakat yang ingin membuat KK hendaklah terlebih dahulu memeriksa persyaratan secara lengkap.
2. Agar masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KK menunggu sampai selesai saat pembuatan dan pengisian data yang di minta.
3. Agar DISDUKCAPIL di Kabupaten Mandailing Natal memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam melengkapi pembuatan KK.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Buku-Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2008, *Pengntar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gronnos,2010,*Manajemen Pelayanan*,Wikipedia,Inggris
- Gundur Setiawan,2004”*Implementasi dalam Pembangunan Biokrasi*” Jakarta.

- Hardiyansyah,2018.*Kualitas Pelayanan Publik*,Gava Media Yogyakarta
- Herlambang Susatyo,2009 *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta
- Kamir, 2005,*Pemasaran Bank*, Jakarta Kencana.
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung
- Soerjono Soekanto,2015”*Sosiologi Suatu Pengantar*”Rajawali Press,Jakarta
- Syafei Inu Kencana,2006”*Ilmu Administrasi*”Pustaka Belajar,Jakarta.

#### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Daftar Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 47 tahun 2006, tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi.

#### C. Sumber Lain-Lain

- <https://berita.madina.go.id/gambaran-umum-manailing-natal-2/>
- <https://capil.bone.go.id/2019/11/06/penerbitan-akta-kelahiran/>
- <https://prospeku.com/artikel/cara-membuat-kk-baru--3391>.

Wawancara, Iin Erpianto, 08 Juni 2022

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada Pembimbing Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H, M.H** yang telah sabar membimbing penulis selama proses perbaikan skripsi, dan Bapak Ibu penguji

serta persembahkan karya kecil ini sebagai  
tanda bukti cinta kepada Ayah H. Sulpan

Rangkuti dan Ibu Siti Maryam Nasution  
tercinta.