



**TRANSPARANSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

***CIVIL ADMINISTRATION SERVICE TRANSPARANCY IN MAKING FAMILY
CARD ON PASIRIAN DISTRICT LUMAJANG REGENCY***

SKRIPSI

Oleh

Millatus Sholihah
090910201034

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**TRANSPARANSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

***CIVIL ADMINISTRATION SERVICE TRANSPARANCY IN MAKING FAMILY
CARD ON PASIRIAN DISTRICT LUMAJANG REGENCY***

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Oleh

Millatus Sholihah
090910201034

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kedua orang tuaku Bapak Abdul Manan dan Ibu Siti Khoiriyah yang selalu menyelimkan namaku dalam setiap doan-Nya, terimakasih untuk semua pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang begitu berlimpah. Kalian sumber kekuatan dan motivator terhebatku. Maaf masih belum bisa menjadi kebanggaan.
2. Adikku tercinta Putri Mrs Sholihah yang selalu menjadikanku lebih semangat untuk jadi yang terbaik. Semoga kelak dia lebih baik dan lebih membanggakan dari kakaknya.
3. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi serta guru agamaku yang telah memberikan ilmu tanpa pamrih. Kalian inspirasiku untuk lebih baik.
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MOTTO

*Kita tidak akan pernah mendapatkan sesuatu jika kita terlalu menginginkannya
Kita tidak akan pernah mengerti hakikat memiliki jika kita terlalu ingin memilikinya**

*Bermimpi tanpa mau melakukan sesuatu untuk membuat mimpi menjadi kenyataan
menggiring kita kepada kehidupan yang tidak pernah menghasilkan buah***

*Sesungguhnya ALLAH tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka
merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri****

* Tere Liye, *Novel Sunset Bersama Rosie*

** *Kumpulan-kata-mutiara-hadist-dan-quran.html*

*** *QS. Ar Ra'd 13:11*) Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan terjemahannya* Bandung: CV J-Art

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Millatus Sholihah.

NIM : 090910201034

Jurusan : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Transparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang” adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Maret 2014

Yang menyatakan,

Millatus Sholihah

NIM 0909010201034

SKRIPSI

**TRANSPARANSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

***CIVIL ADMINISTRATION SERVICE TRANSPARANCY IN MAKING FAMILY
CARD ON PASIRIAN DISTRICT LUMAJANG REGENCY***

Oleh

Millatus Sholihah
090910201034

Pendamping

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si
Dosen Pembimbing 2 : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Transparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang*” Telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 10 Maret 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs Inti Wasiati, M.M

195307311980022001

Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si

195805101987022001

Anggota

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si (.....)
196308141989031023
2. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP (.....)
197410072000121001
3. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA (.....)
197903032005011001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Transparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang; Millatus Sholihah; 2014 89 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik transparansi merupakan suatu konsep yang sangat penting selain dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kecenderungan mengembangkan prosedur pelayanan dengan semangat mengontrol seringkali menjadi penyebab utama dari kompleksitas pelayanan di Indonesia. Dalam melakukan pelayanan para pengguna layanan dihadapkan pada prosedur yang panjang dan rumit sehingga menciptakan *opportunity cost* dalam berhubungan dengan pemberi layanan. Ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban mengindikasikan kecurangan oleh oknum penyelenggara pelayanan. Kurangnya tanggungjawab sehingga dalam menyampaikan informasi dan prosedur kurang bersikap transparan sehingga memberi peluang untuk melakukan KKN.

Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintahan yang merupakan satu diantara SKPD yang mendukung Program Pembangunan Daerah Kabupaten Lumajang yaitu di Kecamatan Pasirian. Alasan peneliti mengambil obyek penelitian di Kecamatan pasirian dikarenakan terdapat beberapa permasalahan dalam keterbukaan informasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, sedikitnya masyarakat pasirian yang membuat kartu keluarga padahal bebas retribusi, dalam memberikan informasi waktu penyelesaian masih belum sepenuhnya terbuka sehingga antara target dan realisasi tidak sesuai dan belum ada peneliti yang melakukan penelitian pada lokasi tersebut sehingga hal tersebut dianggap obyektif untuk dijadikan tempat penelitian. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimanakah transparansi pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan merupakan paradigma kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dengan fokus penelitian untuk mengetahui keterbukaan, kejelasan dan kemudahan mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu keluarga. Penelitian bertempat di Kecamatan Pasirian Jalan Raya Pasirian No. 142 kurun waktu penelitian 2 bulan yaitu 20 November – 20 Januari. Jenis data dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam dan observasi secara terang-terangan dan tersamar dan data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini ada dua yaitu dari pihak penyelenggara layanan (pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat pasirian). Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman untuk mencapai kesimpulan guna menjawab rumusan masalah. Agar penelitian memiliki derajat kepercayaan (validitas) peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan sumber dan pemeriksaan sejawat melalui diskusi. Untuk mengetahui transparansi dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Pasirian peneliti menggunakan 3 Indikator Dwiyanto sebagai alat ukur. Didapatkan hasil bahwa transparansi pelayanan administrasi pada pembuatan KK di Kecamatan Pasirian kurang transparan. Hal ini terbukti dengan masih adanya deskriminasi dalam memberikan informasi sehingga penyampaiannya kepada masyarakat kurang maksimal. Upaya dalam mempublikasikan masih sangat kurang karena informasi belum mencakup semua hal yang berhubungan dengan prosedur, dan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan KK. Selain itu media yang digunakan untuk memberikan informasi belum tepat sasaran sehingga tidak semua masyarakat bisa mengakses informasi dengan mudah. Karena itu dibutuhkan perbaikan dalam memberikan keterbukaan informasi salah satunya dengan menggunakan media yang mudah diakses seperti media cetak dan elektronik agar masyarakat tidak sulit untuk mengaksesnya dan meminimalisir terjadinya pungutan secara sembunyi-sembunyi oleh pegawai.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT, atas segala limpahan rahmat yang tiada tara dan karunia-Nya yang sungguh luar biasa, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Tranparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar karena banyaknya bantuan dan motivasi dari berbagai macam pihak yang sangat membantu. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut.

1. Prof Dr. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Progam Studi Administrasi Negara, Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Pembimbing Pertama terimakasih telah meluangkan waktu yang begitu banyak dan sabar memberikan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini;
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua, terimakasih telah meluangkan waktu yang begitu banyak dan sabar dalam memberikan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini;
5. Aba dan Umiku yang selalu memberikan dorongan semangat, kasih sayang tanpa syarat dan pengorbanan tanpa batas, kalian motivatorku untuk maju. Keluarga besar kedua orang tuaku semoga kita selalu dilimpahkan rahmat dan rezeki oleh ALLAH SWT;

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Seluruh staf Kecamatan Pasirian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dan masyarakat Pasirian terima kasih banyak atas bantuan dan sambutan hangatnya sehingga membantu kelancaran proses penyelesaian pembuatan skripsi ini;
8. Pak Mulyono dan pelayanan kelas terimakasih sudah memberikan pelayanan yang baik.
9. Aan ageng wibowo terimakasih untuk kasih sayang, motivasi dan dukungannya semoga rasa ini akan terjaga dan selalu bertambah tiap detiknya
10. Sahabat-sahabatku mulai SMA sampai sekarang dan semoga untuk selamanya, wuwuk, lela, dimas, yoga terimakasih untuk persahabatan yang syarat akan makna ini. Ina, evy, octa, eny, yurike, lisa, dian kaji, wiwin, vivi, novi, tika, nay, niknuk, oki, fita, rina, harum dan teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2009 kalian membuat hidupku lebih berwarna. Khusus buat anik terimakasih banyak untuk bantuannya.
11. Semua pihak yang memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang peneliti tidak dapat menyebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 14 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Manajemen Pelayanan.....	19
2.2 Pelayanan Publik	22
2.3 Transparansi.....	27
2.4 Administrasi Kependudukan	31

2.5 Kartu Keluarga	35
2.6 Kerangka Konseptual	39
BAB 3. METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Fokus Penelitian	43
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3.1 Tempat Penelitian	43
3.3.2 Waktu Penelitian	43
3.4 Sumber dan Jenis Data	44
3.5 Penentuan Informan	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Analisis Data	49
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang	53
4.1.2 Tupoksi Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang	54
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang	55
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tugas Pegawai	57
4.1.5 Keadaan Aparatur Kecamatan Pasirian..... Kabupaten Lumajang	61

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Transparansi	
Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan	
Kartu Keluarga Pada Kecamatan Pasirian	
Kabupaten Lumajang	61
4.3 Analisis Hasil Pembahasan Penelitian Tranparansi	
pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan	
Kartu Keluarga pada Kecamatan Pasirian	
Kabupaten Lumajang.....	83
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik	2
1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Lumajang Tahun 2012	8
1.3 Laporan Kependudukan Kabupaten Lumajang 2012.....	9
1.4 Tabel Prosedur Tetap Pelayanan Kartu Keluarga	11
Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang	
2.1 Perbandingan Tiga Perspektif Dalam Administrasi Publik	21
4.1 Jumlah desa dan Penduduk Kecamatan Pasirian	53
4.2 Rincian Pegawai Kantor Kecamatan Pasirian.....	60
4.3 Bentuk dan realisasi dalam keterbukaan penyediaan informasi Pelayanan	73
4.4 Bentuk dan realisasi kemudahan masyarakat dalam memahami penjelasan pegawai	77
4.5 Bentuk dan realisasi kemudahan mengakses informasi Pelayanan.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Bagan Alur Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian.....	11
2.3 Bagan Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
3.1 Desain Gabungan Paralel.....	41
3.2 Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif).....	50
4.1 Strukur Organisasi Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang	59
4.2 Bagan Alur Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pasirian.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil wawancara melalui dokumentasi
2. Pedoman wawancara
3. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
4. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lumajang
5. Surat Telah selesai melakukan penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang
6. Surat ijin Telah melakukan Penelitian dari Kecamatan Pasirian, Kabupaten Lumajang
7. Pedoman Standart Pelayanan Publik (SPP) Kecamatan Pasirian
8. Sistematika Standart Operational Prosedur (SOP) Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Tahun 2012
9. Laporan Kependudukan Kabupaten Lumajang
10. Daftar nama-nama karyawan SKPD Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang
11. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/116/427.12/2012
12. Surat Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/214/427.12/2012
13. Surat Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/52/427.12/2013
14. Surat Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/192/427.12/2013