BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada DInas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

3.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bandung

Kabupaten Bandung adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat Indonesia, Ibu kotanya adalah Soreang.Luas wilayah Kabupaten Bandung adalah ± 176.238,67 Ha yang terdiri dari 31 Kecamatan yaitu : Cileunyi, Cimenyan, Cilengkrang, Bojongsoang, Margahayu, Margaasih, Katapang,Dayeuhkolot, Banjaran, Pameungpeuk, Pangalengan, Arjasari, Cimaung, Cicalengka, Nagreg, Cikancung, Rancaekek, Ciparay, Pacet, Kertasari, Baleendah, Majalaya, Solokanjeruk, Paseh, Ibun, Soreang, Pasirjambu, Ciwidey, Rancabali, Cangkuang, Kutawaringin.

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Bandung adalah sebelah timur berbatasan berbatasan dengan Kabupaten Sumedang dan Kabupaten Garut, sebelah barat : berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat, sebelah utara : berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat, sebelah selatan: berbatasan dengan Kabupaten Garut, Kabupaten Cianjur, dan Kabupaten Bandung Barat.

3.1.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

3.1.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan SIpil merupakan gambaran masa depan yang diharapkan dan mempunyai komitmen bersama yang akan memotivasi segenap anggota organisasi dalam membentuk lima tahun kedapan atau dalam kurun waktu 2010-2015. Visi tersebut adalah sebagai berikut

" Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2015 "

Visi tersebut akan diwujudkan dalam rangka mendukung Visi Kabupaten Bandung yaitu " Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Bandung yang Maju, Mandiri atau Berdaya Saing Melalui Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pemantapan Pembangunan Perdesaan Berlandaskan Religius, Kultural, dan Berwawasan Lingkungan "

3.1.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan sebuah implementasi dari visi yang memuat tentang tujuan organisasi dalam bentuk produk pelayanan, nilai-nilai yang dianut serta cita-cita dimasa mendatang. Sebagai upaya pencapaian tujuan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, maka DInas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupeten Bandung mempunyai misi sebagai :

1. Meningkatkan profesionalitas aparatur dalam pelayanan public. Misi tersebut untuk mewujudkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan

meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil mampu bekerja dan melayani dengan baik sesuai dengan standar memenuhi kebutuhan pelayanan dengan prima

2. Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Misi tersebut untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dengan mengupayakan system adminitrasi yang praktis, misi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan memperoleh pelayanan adminitarsi kependudukan dan catatan sipil.
3. Menyediakan Data Base Kependudukan. Misi ini untuk mewujudkan tata tertib adminitrasi kependudukan dengan adanya database memberi kemudahan dalam pengarsipan dan memberi kemudahan serta memperoleh data kependudukan dengan akta-akta catatan sipil yang akurat.
4. Meningkatkan Pengelolaan Administrasi dan Informasi Kependudukan dan Pendayagunaan Data dan Informasi. Dengan misi ini untuk memwujudkan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesadaran serta pemahaman masyrakat tentang bentuk pelayanan cattan sipil.

3.1.3 Landasan Hukum

1. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 1);

2. Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 5).

3.1.4 Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

3.1.4.1 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung .

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan dan merumuskan kebijakan teknis dan melaksanakanan kegiatan teknis operasional di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pendayagunaan data dan informasi serta melaksanakan ketatausahaan dinas.

3.1.4.2 Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Melaksanakan teknis operasional dibidang kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

informasi kependudukan, pendayagunaan data dan informasi serta melaksanakan ketatausahaan dinas

3. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

3.1.4.3 Stuktur Organiasi Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil Kabupaten Bandung

Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.(PERDA Kab. Bandung Nomor 16 tahun 2011)

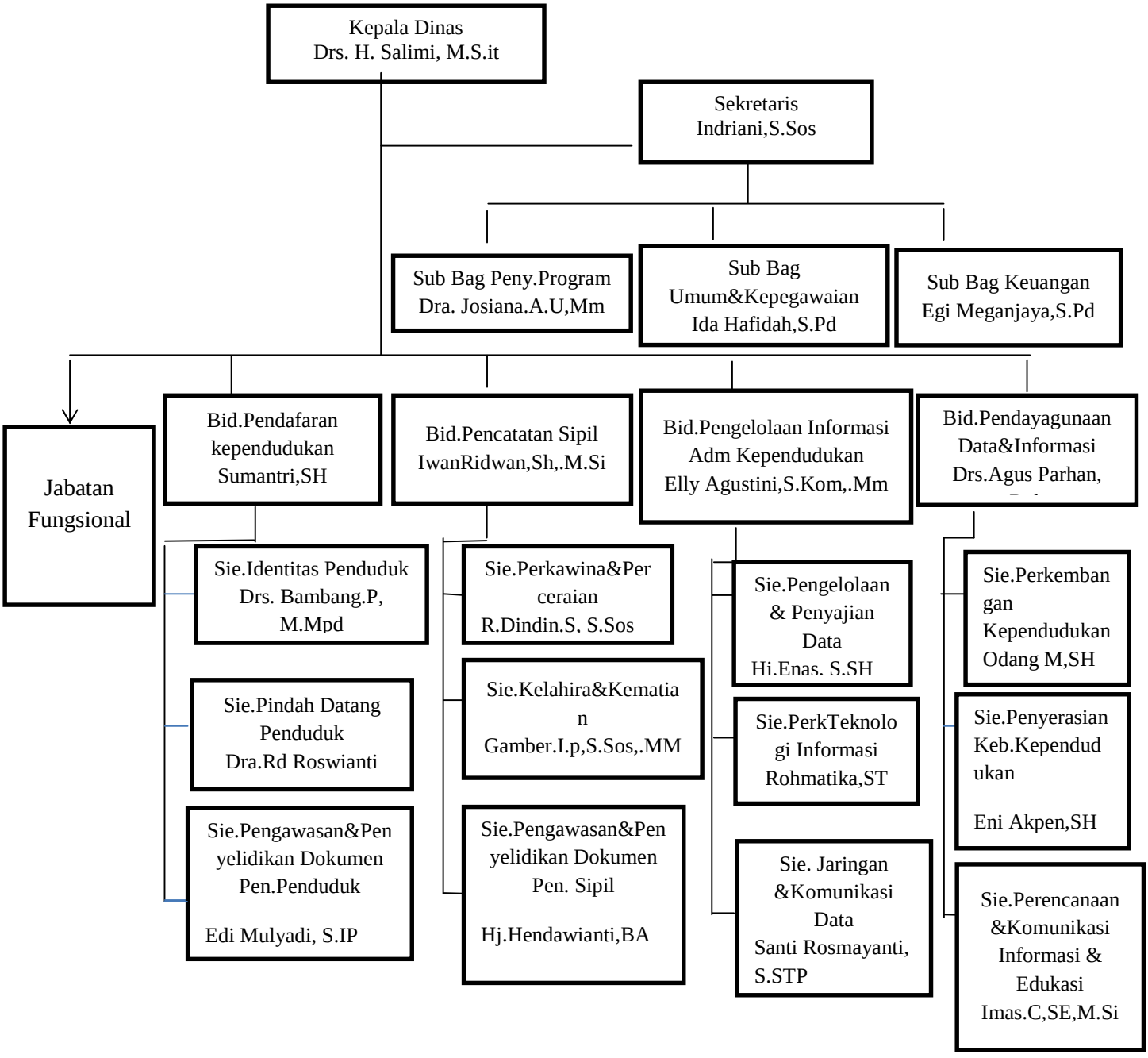
a. Kepala Dinas
b. Sekretaris
    1. Sub penyusuna program
    2. Sub bagian umum dan kepegawaian
    3. Sub bagian keuangan
c. Bidang pendaftaran penduduk
    1. Seksi identitas penduduk
    2. Seksi pindah dating penduduk
    3. Seksi pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
d. Bidang pencatatan sipil
    1. Seksi perkawinan dan peceraian
    2. Seksi kelahiran dan kematian
    3. Seksi pengawasan dan penyidkan dokumen pencatatan sipil
e. Bidang pengelolaan informasi admnistrasi kependudukan
    1. Seksi pengelolaan penyajian data

2. Seksi teknologi informasi
3. Seksi jaringan dan komunikasi

f. Bidang pendayagunaan data dan informasi

1. Seksi perkembangan kependudukan
2. Seksi penyerasian kebijakan kependudukan
3. Seksi perencanaan kependudukan dan komunikasi informasi dan edukasi

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil
Kabupaten Bandung



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Bandung 2013

3.1.4.4 Kondisi Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Catatan SipilKabupaten Bandung

Tabel 3.1
Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Bandung Tahun 2013

No	Golongan	Jumlah		Jumlah	Keterangan
		Laki-laki	Perempuan		
1	Pembina Utama Muda -IV/	1		1	
2	Pembina Tk I-IV/b	1	1	2	
3	Pembina IV/a	3	3	6	
4	Penata Tk I-III/d	3	5	8	
5	Penata III/c	2	1	3	
6	Penata Muda Tk I-III/b	5	2	7	
7	Penata Muda III/a	1	4	5	
8	Pengatur Tk I-II/d	1		1	
9	Pengatur II/c	1		1	
10	Pengatur Muda Tk I-II/b	7		7	
11	Pengatur muda II/a	4		4	
	Jumlah PNS	29	16	45	
12	PHL	25	12	37	
	Jumlah PHL	25	12	37	
Jumalah PNS+PHL		54	28	82	

Sumber :DisdukCapil 2013

Diihat dari table diatas dari segi kuantitas masih kurangnya jumlah pegawai terutama Pegawai Negeri Sipil, kondisi saat ini jumlah pegawai kontrak atau PHL hamper lebih banyak mengikuti jumlah PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Karena jumlah sumber daya aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini masih kebanyakan pegawai tidak tetap .

Maka jumlah sumber daya aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung masih membutuhkan jumlah PNS banya untuk dapat melayani da memberikan pelayanan sesuai kemampuan yang diberikan kepada masyarakat

3.1.5 Kependudukan

3.1.5.1 Pertumbuhan Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Bandung saat ini 3.404.549 jiwa.Pertumbuhan penduduk Kecamatan Cileunyi adalah yang tertinggi dibandingkan kecamatan lain di Kabupaten Bandung, sedangkan yang terendah di Kecamatan Dayeuhkolot. Kecamatan Baleendah walaupun menempati urutan pertama dari segi jumlah penduduk di Kabupaten Bandung,

Namun dari sisi pertumbuhan penduduk masih dibawah Kecamatan Cileunyi. Sementara Kecamatan Cilengkrang walaupun jumlah penduduknya yang paling sedikit tetapi laju pertumbuhannya masih di atas pertumbuhan Kabupaten Bandung

3.1.5.2 Rasio Penduduk

Sex ratio penduduk Kabupaten Bandung adalah sebesar 104, yang artinya jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Sex ratio terbesar terdapat di 3 kecamatan yakni Kecamatan Pacet, Kutawaringin dan Majalaya dan yang terkecil terdapat di Kecamatan Rancaekek’

Jumlah penduduk laki-laki di Kabupaten Bandung mencapai 1.756.884 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 1647.655 jiwa.Melihat diantara keduanyan Rasio penduduk laki-laki yang memadati Kabupaten Bandung disbanding rasio penduduk perempuan.

3.1.6 Kegiatan Pelakasanaan Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

1. Sosialisasi Pelaksanaan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Sosialisasi tentang pengisian dan penyediaan Data Base.
2. Kegiatan Penerbitan KTP, KK,
3. Kegiatan bidang pelayanan pencatatan selama tahun 2013 ini terfokus pada kegiatan pelayanan penerbiatan akta catatan sipil seperti Kartu Keluarga dan KTP

3.1.7 Kepemilikan Kartu Keluarga

Tabel 3.2
Kepemilikan KK menurut Kecamatan
Di Kabupaten Bandung Tahun 2013

No	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga yang memiliki KK	Jumlah Penduduk yang Wajib memiliki KK	Rasio Kepemilikan KK (%)
1	Cileunyi	19,636	51,366	38,23 %
2	Cimenyan	9,232	34,760	26,56 %
3	Cicalengkrang	2,990	16,411	18,22 %
4	Bojong soang	9,940	35,824	27,75 %
5	Margahayu	15,525	40,314	38,51 %
6	Katapang	10,567	42,889	24,65 %
7	Margaasih	24,594	53,053	46,36%
8	Dayeuhkolot	12,201	40,908	29,83 %
9	Banjaran	22,396	48,236	46,43 %
10	Pameungpeuk	5,961	24,634	24,20 %

11	Pangalengan	19,317	56,850	33,98 %
12	Arjasari	10,904	32,682	33,18 %
13	Cimaung	7,087	43,211	20,72 %
14	Cicalengka	13,755	41,567	33,08 %
15	Nagreg	7,797	20,979	31,17 %
16	Cikacung	10,431	27,545	37,87 %
17	Rancaekek	27,318	64,051	42,65 %
18	Ciparay	32,062	60,309	53,16 %
19	Pacet	4,763	31,823	14,97 %
20	Kertasari	6,033	23,493	25,68 %
21	Baleendah	14,797	81,972	18,05 %
22	Majalaya	15,680	51,099	31,10 %
23	Solokanjeruk	7,840	31,849	24,62 %
24	Pasen	12,790	40,837	31,32 %
25	Ibun	10,7981	30,846	34.95 %
26	Soreang	11,322	44,611	25,38 %
27	Pasir Jambu	21,756	36,532	59,55 %
28	Ciwidey	13,576	29,811	45,53 %
29	Ranca bali	4,948	19,533	25,33 %
30	Cangkuang	11,986	24,801	48,21 %
31	Katapang	10,576	42,899	24,65 %

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2013

Data diatas menunjukkan kecamatan serta jumlah kepala keluarga yang wajib memiliki Kartu Keluarag sebagai identitas keluarga dan acuan data yang paling akurat.Namun terlihat dengan jelas persentase dari yang wajib memiliki dengan yang sudah memiliki Kartu Keluarga masih cukup rendah kepemilikkan identitas tersebut.Kartu keluarga merupakan hal yang paling utama dan data yang paling akurat dari setiap peristiwa dan kejadian yang terjadi pada keluarga. Oleh

karena itu kepemilikan Kartu Keluarga perlu diutamakan, dan harus dilaporkan setiap kejadian dan peristiwa yang terjadi baik ada anggota keluarga akan kelahiran, atau kematian, baik status juga data yang penting lainnya.

3.2 Metode Penelitain

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Peneliti menggunakan metode deskriftif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung , serta serta mengdeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah pembuatan kartu keluarga tersebut.Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari daritingkah laku manusia, khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat memahamiproses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Kepustakaan *(library research)*, yaitu teknik pengumpulan datadengan mempelajari buku-buku secara literature lain yang berkaitan dengan

topik yang diteliti, termasuk didalamnya data yang berasal dari objek penelitian. Data yang diperoleh dari studi kepustakaan *(library research)* disebut dengan data sekunder.Data sekunder merupakan data pendukung data primer.

Data ini diperoleh melalui literatur-literatur, laporan ilmiah dan sumber data lainyang memilki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan, yang dimaksudkan untuk memperoleh landasan teoritis dan sebagai pegangan dalam membuat pedoman wawancara

3.2.2.2 Studi Lapangan

Untuk mendapatkan data pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: Studi lapangan *(field research)),* yaitu carapengumpulan data dan fakta dari lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melalui tiga bentuk:

a. Observasi, yaitu pengumpulan data dan fakta yang berhubungan objek penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada berbagai pihak yang dianggap dapat memberikan data-data yang berhubungan dengan bahan penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara komunikasi secara langsung ataupun tanya jawab dengan pihak pihak yang disebut informan.
c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengabadikan suatu kegiatan lapangan yang sedang diteliti.Dalam membuat dokumentasi ini peneliti menyiapkan sebuah media kamera *handphone* untuk mengabadikan gambar kegiatan yang berlangsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.Dokumentasi dilakukan supaya peneliti dapat memperlihatkan bukti data yang lebih *real*.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pertama yang digunakan dalam penelitian iniadalah *Purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan) teknik ini siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Adapun yang dijadikan sebagai informan dengan menggunakan metode *Purposive* adalah sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Kependudukan, yaitu sebagai aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung karenaaparatur tersebut mengetahui masalah tentang pembuatan Pendataan Kependudukan atau dalam hal pelayanan pembuatan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
2. Staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan , yaitu sebagai aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung karena aparatur tersebut adalah aparatur yang menangani

informasi dan memegang kendali pada pelayanan atau pendaftaran pembuatan adminitrasi kependudukan.

3. Staf Bidang Identitas Penduduk, yaitu sebagai aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung karena aparatur tersebut yang mendata kartu Keluarga yang terselesaikan dan akan diterbitkan.

Teknik Penentuan Informan yang kedua dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Adapun yang dijadikan sebagai informan dengan menggunakan metode *Accidental* adaalah sebagai berikut :

1. Masyarakat sebagai informan yang akan membuat KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
2. Masyarakatsebagai informan yang sedang perbaikan KK di Dinas Kependudukan dan CatatanSipil
3. Masyarakat sebagai informan yang akan mengambil kartu keluarga yang sudah terselesaikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

3.2.4 Teknik Ananlisis Data

Teknik analisis data yang peneliti ambil adalah penelitian deskriptif kualitatif, analisa data kualitatif merupakan suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, lalu dikembangkan menjadi hipotesis, kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka

menentukan bagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Penulis dalam menganalisis data, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu. Analisis kualitatif digunakan untuk menggambarkan upaya yang dilakukan berupa Kualitas Pelayanan Administras Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Penelitian Kualitatifmenyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduktion* (reduksi data), yaitu bagian dari proses pemilihan atau pengklasifikasian data-data yang didapat dari hasil wawancara bersama aparatur Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dan para masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Cattan sipil.Obsevasi dilapangan yakni di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta tinjauan pustaka. Semua data tersebut dipilih dan digunakan sesuai dengan kualitas aparatur di bidang Pelayanan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu penyajian data yang telah tersusun sesuai dengan data dan hasil dari wawancara, observasi dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Semua hasil data yang telah terkumpul selanjutnya menghasilkan sebuah laporan penelitian dan hasil penyajian data tersebut akan menggambarkan kesimpulan.

3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan mengenaiKualitas Pelayanan Administrasi KependudukanDi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3.2.5 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangatlah penting. Melalui keabsahan data kredibilitas atau kepercayaan, penelitian kualitatif dapat tercapai.Untuk mendapatkan keabsahan data peneliti melakukan dengan triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang didapat peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang tersedia. Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif .Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

3.2.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Bandung , tepatnya diDinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang beralamat di Jl. Raya Soreang KM 17 Kabupaten Bandung.

Waktu penelitian ini ada tiga tahapan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	2013	2014						
	Des	Jan	Feb	Mar	Apri	Mei	Jun	Jul
Penyusunan Rancangan Judul								
Survey Pendahuluan / Observasi Awal								
Studi Pustaka								
Penyusunan Usulan Penelitian								
Seminar Usulan Penelitian								
Penelitian di Lapangan								
1.Wawancara								
2. Observasi								
3. Dokumentasi								
Pengolahan Data								
Sidang Skripsi								