KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
ROBIATI CITRA DIRA
NIM. E43012034

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
E-mail:robiati_citra@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota Pontianak. Lokasi peneliti ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pontianak. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pontianak, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pontianak, Camat Ngabang dan masyarakat Kota pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan. Masalah utama yaitu Sumber Daya, dimana Sumber Daya sangat terbatas baik itu sumber daya manusia maupun fasilitas atau peralatan yang menunjang proses pembuatan Kartu Keluarga. Sehingga mengakibatkan proses pembuatan Kartu Keluarga menjadi lama. Masalah kedua yaitu perhatian pegawai, dimana pegawai kurang memberikan perhatiannya kepada masyarakat, seperti tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Keluarga, sehingga mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga. Masalah tersebut yang kemudian dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak.

Kata-kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kartu Keluarga, Pegawai, Masyarakat.

Abstract

The purpose of this research is to know and analyze the quality of family card making service at the residence service and civil registration in Pontianak city. The location of this researcher is in the Department of Population and Civil Registration of Pontianak City. Research subjects are Head of Population and Civil Registration Office of Pontianak City, Head of Population Registration, Employee of Population and Civil Registration Office of Pontianak, sub-district and Pontianak City community. The results showed that the process of making the Family Card at the Department of Population and Civil Registration in Pontianak has not been implemented optimally. This is due to several problems. The main problem is Resources, where Resources are very limited whether it is human resources or facilities or equipment that support the process of making the Family Card. So that resulted in the process of making Family Card become old. The second problem is the attention of employees, where employees are less concerned with the community, such as the lack of socialization provided by the employees to the community about the importance of Family Card, resulting in the number of people who do not have Family Card. These problems can then affect the Quality of Service at the Department of Population and Civil Registration in Pontianak City.

Key words:Quality of service, Family Card, Employee, Society

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraa Pemerintahan Daerah sebagai daerah yang otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini dijelaskan dengan jelas Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah mengenai pelaksanaan terbentuknya Daerah Otonom yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu.

Dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diharapkan dapat mempercepat perwujudan yang nyata melalui peningkatan pelayanan di daerah dan pemberdayaan masyarakat atau adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan di daerah. Sementara upaya peningkatan daya saing diharapkan dapat dilaksanakan dengan memperhatikan keistimewaan atau kekhususan serta potensi daerah dan keanekaragaman yang dimiliki oleh daerah dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia

Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah cukup luas, maka diperlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan atau kredibilitas yang dapat memajukan daerahnya dan melayani masyarakat dengan baik serta dapat bertanggung jawab sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Aparatur merupakan salah satu aset utama suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi, seperti pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan Publik sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang ataupun jasa publik. Dimana pelayanan merupakan tugas utama Pemerintah yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan ini disebut berhasil manakala Pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Ruang lingkup pelayanan meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Pelayanan publik pada intinya melayani masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar penerima layanan merasa puas, sebab jika pelayanan tidak

ROBIATI CITRA DIRA, E43012034
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Untan

dilakukan dengan standar yang ada maka akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak yaitu salah satunya pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Secara prinsipnya Kartu Keluarga (KK) memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi kartu keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada kartu keluarga dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Pendaftaran sekolah, Pengurusan beasiswa dan lain-lain.

Namun pada faktanya, masih ada masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga khususnya di Kota Pontianak dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 179.000.000 kepala keluarga, sedangkan yang sudah mencetak kartu keluarga sebanyak 150.000.000 kepala keluarga. Jadi yang belum mencetak kartu keluarga di Kota Pontianak yaitu sebanyak 29.000.000 kepala keluarga. Hal ini telah menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK).

Selain itu peneliti juga menemukan bahwa, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam komputer untuk diproses lebih lanjut hanya berjumlah enam orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Selanjutnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak ditemukan juga kurangnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki untuk mendukung proses pelayanan, dapat dilihat berdasarkan data sebagai berikut: jumlah peralatan untuk mendukung proses

pelayanan seperti komputer hanya berjumlah 8 unit, kemudian printer 4 unit dan tidak adanya lemari untuk penyimpanan berkas atau arsip-arsip yang ada.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini di fokuskan Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak meliputi lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empati .

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak ?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak meliputi lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empati.

B. KAJIAN TEORI

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memfasilitasi dan melayani masyarakat baik berupa barang maupun jasa publik. Menurut Sedarmayanti (2009:243) dimana pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk pada pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik di segala Bidang, dalam hal ini pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan juga diartikan oleh Lukman (dalam sinambela, 2008:5) sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya suatu hubungan yang terjadi antara satu pihak sebagai penyedia pelayanan dan pihak lain sebagai penerima layanan atau sebagai pelanggan. Hasil dari interaksi ini mempunyai tujuan yaitu menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Selanjutnya pelayanan juga di artikan oleh Albrecht (dalam sedarmayanti 2012:262) mendefinisikan pelayanan adalah "suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis". Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya suatu interaksi dan pendekatan antara pemberi layanan dengan penerima jasa untuk menghasilkan kualitas pelayanan.

Kemudian menurut Moenir (dalam sedarmayanti 2012:263) kepentingan umum adalah "suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak/masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak/masyarakat itu". Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya kebutuhan atau kepentingan orang banyak dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas bahwa pelayanan publik dapat disimpulkan yaitu suatu kegiatan yang selalu berinteraksi antara seseorang dengan orang lain atau satu pihak dengan pihak lainnya, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa, sehingga menghasilkan kepuasan terhadap pelangan terkait dengan kepentingan publik. Pelanggan disini yaitu masyarakat dan pemberi layanan yaitu pemerintah.

Dasar hukum yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan Publik mempunyai tujuan yang tercantum didalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 pasal 3 yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat

dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Menurut Gasperz (dalam sedarmayanti 2012:267) menyebutkan lima karakteristik dasar sistem kualitas modern yaitu:

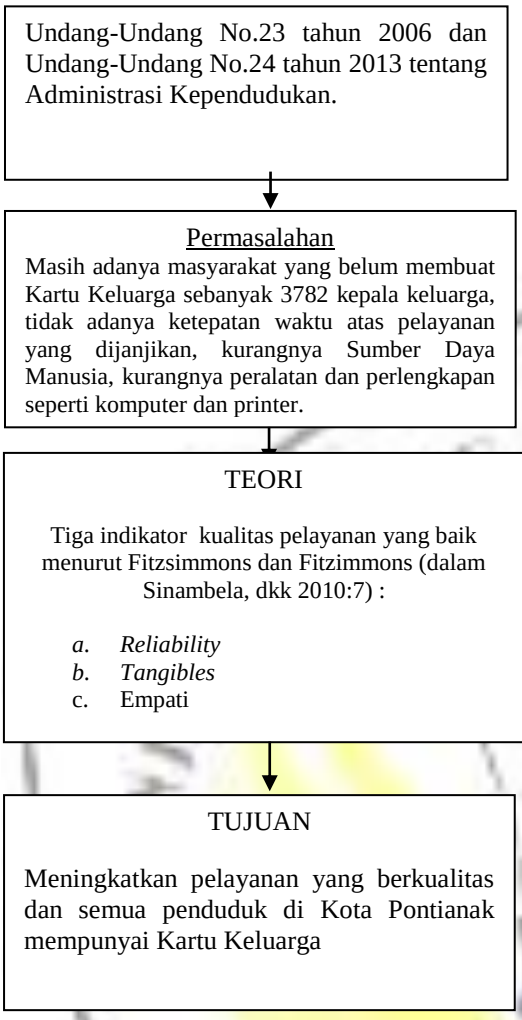
1. Berorientasi (tinjauan) pada pelanggan
2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningktan kualitas secara terus menerus.
3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan focus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan kerja.
5. Adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan "jalan hidup".

Selanjutnya Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Sinambela,dkk 2010:7) berpendapat lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan
5. Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang benar, tepat dan cepat serta memiliki sikap atau perilaku yang baik seperti sopan santun didalam melayani kebutuhan konsumen

Gambar 1.1
Kerangka Pikir



Sumber: Oleh Peneliti

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pedekatan kualitatif. Satori dan Komariah (2011:25), menegaskan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengun gkapkan situasi sosial tertentu dengan mendiskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relavan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Menurut Nawawi (1996:63), metode diskriptif adalah proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebag aimana adanya.

Tempat penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak dengan alasan bahwa Dinas ini merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Selain itu pertimbangan lainnya adalah peneliti telah menemukan fenomena permasalahan yang dapat diteliti mengenai kualitas pelayanan pada pelaksanaan pembuatan kartu keluarga dengan adanya indikasi bahwa masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai, hal ini ditandai dengan adanya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK), tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan, kurangnya Sumber Daya Manusia, kurangnya peralatan dan perlengkapan seperti komputer dan printer serta kurangnya perhatian pegawai terhadap masyarakat

Subjek penelitian terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

di Kota Pontianak.Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk. Staf pelayanan Kartu Keluarga, Camat. Dalam penelitian ini yang digunakan dalam instrumen penm gumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan dalam upaya memeperoleh data dalam peneliti data adalaah wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, aktifitas dalam analisis data yaitu Reduksi Data (*data reduction*) , Penyajian Data (*data display*), Verifikasi Data *(data verifiction.* Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen Pencatatan Sipil yang mencantumkan identitas suatu keluarga seperti nama anggota keluarga, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan status hubungan dalam keluarga serta status kewarganegaraan yang kekuatan hukumnya dapat dipertanggung jawabkan. Kartu Keluarga dikeluarkan oleh pejabat berwenang dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada pelaksanaan proses pembuatan Kartu Keluarga berkaitan erat dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintahan yang selalu berhubungan langsung dengan masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi layanan akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tercapainya pelayanan prima menjadi hal yang paling utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak. peneliti memfokuskan pada empat poin dalam menganalisis kualitas yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan menurut Fitzsimmons ditandai dengan pemberian pelayanan tepat dan benar. (Sinambela dkk, 2010:7). Dalam ruang lingkup pelayanan, *Reliability* (kehandalan) pegawai yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat waktu. Hal ini harus dimiliki oleh setiap Aparatur pemerintah atau pegawai khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak sebagai abdi masyarakat dan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada

masyarakat demi tercapainya kualitas pelayanan secara maksimal.

Dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak, memerlukan waktu selama 14 (empat belas) hari masa kerja dengan catatan bahwa persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap dan memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Pontianak.

Namun pada kenyataannya yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kota Pontianak, penyelenggaraan penerbitan Kartu Keluarga seringkali melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan penerbitan Kartu Keluarga bisa sampai 30 hari lamanya. Salah satu pegawai yang bertugas sebagai operator menyatakan bahwa :

> *"Sebenarnya penerbitan Kartu Keluarga itu waktunya 14 hari masa kerja tapi karena setiap hari selalu ada berkas yang masuk dan jumlah pegawai sedikit jadinya tidak bisa diterbitkan sesuai waktu yang telah ditetapkan."*

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang telah dilakukan belum dapat terselenggara secara baik dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan banyaknya berkas yang masuk setiap harinya dan jumlah pegawai atau Sumber Daya Manusia juga terbatas, inilah yang menjadi kendala dalam pembuatan Kartu Keluarga, sehingga terjadi keterlambatan dalam proses penerbitannya.

Kendala lainnya yang berkenaan dengan penerbitan Kartu Keluarga yaitu seringkali pegawai dan pejabat yang terlibat dalam bidang pencatatan sipil tidak berada di tempat dikarenakan dinas luar atau kepentingan pekerjaan atau pendidikan dan pelatihan (diklat) yang wajib untuk diikuti sehingga mempengaruhi waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga. Hal ini dijelaskan oleh salah satu pegawai yang menjadi operator yaitu :

> *"Misalnya kalau dari bagian operator sudah selesai mencetak Kartu Keluarga langsung kami serahkan ke bagian Kabidnya untuk dikoreksi. Namun biasanya kalau Pak Kabid tidak berada di tempat, berkasnya terpaksa tertunda dulu untuk sementara waktu. Sama juga dengan Pak Kadisnya kalau tidak ada di tempat, Kartu Keluarga yang sudah dicetak belum bisa diserahkan ke*

masyarakat karena belum ditandatangani sama Bapak."

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa yang menjadi kendala dalam proses penerbitan Kartu Keluarga yaitu kehadiran pejabat yang terlibat dalam kepengurusan Kartu Keluarga mempengaruhi waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga. Karena kesibukan Kepala Dinas di luar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak, maka penandatangan pengesahan Kartu Keluarga menjadi tertunda.

Kekurangan sumber daya manusia (Petugas) tersebut tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diselesaikan dalam waktu 14 hari masa kerja. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak dapat terselesaikan secara maksimal.

Kendala lainnya yaitu apabila pejabat yang berwenang seperti Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas sedang tidak berada di tempat yang disebabkan oleh adanya dinas luar yang berkaitan dengan pekerjaan diluar kantor, maka Kartu Keluarga belum dapat diselesaikan karena harus melalui pengkoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan.

2. *Tangibles* (Wujud)

Menurut Fitzsimmons dalam (Sinambela dkk 2010:7), *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai yang bekerja dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian sumber daya lainnya yaitu berupa sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan.

Pada penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak tidak terlepas dari kebutuhan fasilitas sebagai sarana pendukung dan penunjang proses pelayanan publik, dengan adanya fasilitas yang memadai yang dimiliki oleh suatu instansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut wawancara dengan Kabid pendaftaran penduduk bapak Arjudin mengungkapkan bahwa :

"Fasilitas disini jujur memang masih belum memadai atau bisa dikatakan kurang, komputer saja hanya ada 8 unit khusus untuk pembuatan KK sedangkan Pontianak memiliki 5 Kecamatan, yang menjadi operatornya hanya memiliki 6 pegawai jadi pegawai yang bertugas sebagai operator ada yang

merangkap2 kecamatan dan ada yang 3 kecamatan dalam satu komputer, printer hanya ada 2, meskipun dengan fasilitas yang terbatas dan seadanya tapi pihak capil tetap berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat."

Kemudian lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa :

"Untuk fasilitas penunjang pekerjaan capil cukup baiklah. Ruangannya memang sempit, kursi dan meja untuk setiap pegawai ada. Komputer ada meskipun masih terbatas, Printer juga ada. Tapi untuk jaringan koneksi internet hingga saat ini sudah cukup baik dalam pengoperasiannya walaupun terkadang sering gangguan juga karena jaringan itu sendiri dan seringnya mati lampu."

Berdasarkan penjelasan tersebut diketahui bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari fasilitas sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak seperti kurangnya peralatan Komputer, Printer dan ruangan yang sempit. Meskipun begitu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan fasilitas yang seadanya.

Dikarenakan ruangan yang sempit yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak menyebabkan kesulitan untuk penyimpanan berkas-berkas atau arsip-arsip penting. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pegawai bahwa :

"Untuk penyimpanan arsip dan berkas-berkas lainya bukan di lemari, tetapi dikeranjang, kardus dan di rak, karna tidak ada lemari diruangan ini. Kalau mau cari arsip, agak susah karena disimpan seadanya."

Berdasarkan penjelasan pegawai diketahui bahwa fasilitas untuk penyimpanan arsip dan berkas dokumen kependudukan disimpan dalam keranjang, kardus dan rak, dikarenakan Tidak ada lemari atau ruangan khusus sebagai tempat penyimpanan arsip, sehingga apabila arsip itu dibutuhkan seringkali pegawai mengalami kesulitan dalam mencari berkas atau arsip penting yang harus diperiksa ataupun diurus kembali.

Kekurangan sarana, fasilitas, peralatan dan perlengkapan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak dapat mengakibatkan terhambatnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan pelayanan Kartu Keluarga. Kendala-kendala inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam aspek *tangibles* atau wujudnya. Tindakan untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas dan sarana serta perbaikan peralatan dan perlengkapan hingga saat ini masih belum dapat diatasi dengan baik.

Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak secara terus menerus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan fasilitas dan sarana serta penambahan pada peralatan dan perlengkapan sebagai pendukung proses penyelenggaraan pelayanan secara maksimal.

3. Empati

Empati menurut pendapat Fitzsimmons yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. (Sinambela dkk, 2010:7). Dalam indikator ini yaitu diperlukan adanya tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak mempunyai syarat dan prosedur yang harus di ikuti oleh setiap masyarat yang hendak membuat Kartu Keluarga sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada pasal 27.

Setiap orang yang telah membentuk keluarga wajib untuk melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana, namun pada pelaksanaanya khususnya di Kota Pontianak masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga, sebagai contoh di kota Pontianak yaitu salah satu Kota yang paling banyak penduduknya yang belum memiliki Kartu Keluarga sebanyak 5782 kepala keluarga, padahal letak dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tergolong dekat yaitu terletak di Pusat Kota. Tetapi mengapa di kota Pontianak banyak yang tidak memiliki Kartu Keluarga, padahal Kartu Keluarga sangat penting untuk kepengurusan berbagai kepentingan seperti pendaftaran sekolah, bantuan atau beasiswa, pembuatan KTP, pembuatan paspor dll.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang belum membuat Kartu Keluarga menyatakan bahwa:

> *"saya sudah 7 (tahun) berkeluarga, namun belum memiliki Kartu Keluarga, belum buat karena tidak terlalu penting bagi saya,dan saya*

ROBIATI CITRA DIRA, E43012034
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Untan

malas mau urus, tidak sempat untuk urusnya nanti nanti aja buatnya tunggu diperlukan saja."

hal yang serupa yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yaitu Bapak Hamid mengatakan bahwa :

"saya belum membuat KK, karena belum juga diperlukan dan saya juga belum sempat untuk ke capilnya." (Tanggal 21 juni 2016)

Kemudian lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa :

"Kartu Keluarga juga tidak terlalu penting bagi saya, jadi untuk membuat Kartu Keluarganya bisa ditunda nanti-nanti aja."

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui yaitu adanya masyarakat yang beranggapan bahwa Kartu Keluarga tidak terlalu penting bagi dirinya, sehingga membuat mereka enggan untuk mengurusnya dan mereka mempunyai kesibukan tersendiri dan jika ingin di perlukan barulah mereka segera untuk membuatnya.

Berdasarkan penelitian dilapangan sepertinya masyarakat belum mengetahui akan pentingnya Kartu Keluarga dan perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Kartu Keluarga didalam berbagai hal yang menyangkut kepentingan pribadi dan untuk membantu pihak instansi menghasilkan data yang valid.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Pontianak Barat menyatakan bahwa:

"memang untuk sosialisasi tentang pentingnya Kartu Keluarga kami belum pernah mengadakannya, namun sudah ada rencana tetapi belum terlaksana mungkin akhir bulan agustus nanti akan dilaksanakan."

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa dari pihak kecamatan memang belum mensosialisasikan tentang pentingnya Kartu Keluarga bagi masyarakat, namun mereka telah mempunyai rencana untuk mensosialisasikannya kepada masyarakat diakhir bulan agustus mendatang, dengan adanya sosialisasi tersebut memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi dalam pembuatan Kartu Keluarga.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada indikator Empati, maka dapat diketahui bahwa masih adanya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga khususnya di kota Pontianak, hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisai

pegawai kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Keluarga untuk berbagai keperluan seperti pembuatan KTP, pembuatan paspor, beasiswa, dan pendaftaran sekolah.

Tetapi meskipun demikian dari pihak kecamatan akan ada usaha untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang berada dikecamatan Pontianak Barat sehingga bisa meningkatkan partisipasi masyarakat didalam mendaftarkan anggota keluarganya. Dengan bentuk sosialisasi tersebut memungkinkan masyarakat untuk dapat mengerti dan mengetahui betapa pentingnya Kartu Keluarga.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak mencakup tiga indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu mengenai *Reliability* atau kehandalan, *Tangibles* atau wujud, dan *Emphaty* atau empati. Hasil simpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan pegawai dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat waktu. Pada penerapannya dalam pembuatan dan kepengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak belum terselenggara secara maksimal.

Penyebab belum terpenuhinya indikator ini yaitu karena kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pegawai. Jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diurus dengan segera.

Kemudian penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga yang melewati batas waktu yang telah ditentukan yaitu selama 14 (empat belas) hari masa kerja serta Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas yang seringkali tidak berada di tempat, mengikuti pelatihan (diklat) atau dinas luar dengan urusan tugas dan pekerjaan, maka Kartu Keluarga belum dapat diselesaikan dan belum bisa diserahkan kepada pemohon karena harus melalui pengkoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan dari pejabat terkait.

2. *Tangibles* (wujud)

Meliputi penyediaan yang memadai mengenai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti jumlah pegawai, sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan. Pada indikator ini, masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti

contoh yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas atau arsip-arsip, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan, jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia yang kurang.

Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga. Penyebab-penyebab tersebut sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak.

3. Empati

Merupakan tingkat kemauan pegawai untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dalam memberikan perhatiannya kepada masyarakat. Pada indikator ini pegawai kurang memberikan perhatiannya kepada Masyarakat, seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh instansi sehingga masyarakat tidak mengetahui begitu pentingnya Kartu Keluarga hal inilah yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang belum mempunyai Kartu Keluarga.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kartu Keluarga kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yaitu sebagai berikut :

1. Pada indikator *reliability* (kehandalan) yaitu meningkatkan kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan Kartu Keluarga secara cepat dan tepat waktu.
2. Pada indikator *tangibles* (wujud) yaitu menambah jumlah tenaga pegawai dan melakukan pembenahan terhadap sarana dan fasilitas serta peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Contohnya yaitu penambahan komputer dan printer, pembenahan genset dan penggunaannya serta tempat penyimpanan khusus untuk arsip dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kota Pontianak.
3. Pada indikator Empati yaitu meningkatkan hubungan yang baik dengan masyarakat dan meningkatkan tingkat perhatian pegawai untuk dapat

mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat mengenai Kartu Keluarga.

G. REFESENSI

Sedarmayanti. 2009. ***Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)***. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela Lijan Poltak, Rochadi Sigit, Ghazali Rusman, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, Syaifudin. 2008. ***Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi.*** Jakarta : PT. Bumi Aksara.

……..2010. ***Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.*** Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Nawawi, Hadari. 1996. ***Metode Penelitian Bidang Sosial***. Gajah Mada University. Yogyakarta.

Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. ***Metode penelitian kualitatif***. Bandung: Alfabeta.