

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS**

Rabiah Nawarisma^{*1}

E1032131022

Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si² Drs. Tri Hutomo, M.Si²

nawarisma@gmail.com

- 1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak**
- 2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas masih belum optimal.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendiskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata – kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan ada 6 faktor pendukung pelayanan yang mempunyai pengaruh relatif sama besar sebagai berikut: Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan. Namun ada beberapa yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Untuk mengatasi permasalahan khusus dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, diharapkan ke depannya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, publik

Rabiah Nawarisma

E1032131022

Ilmu Pemerintahan Universtas Tanjungpura

**Y CARD AT THE OFFICE OF
OF SAMBAS REGENCY
a*1**

E1032131022

Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si² Drs. Tri Hutomo, M.Si²

nawarisma@gmail.com

- 1. Students of Government Studies in the Faculty of Government and Political Science of University Tanjungpura Pontianak**
- 2. Lecture of Government Studies in the Faculty of Government and Political Science of University Tanjungpura Pontianak**

ABSTRACT

the aim of this study is to describe and analyze what causes the quality of public services in the Sambas Regency Population and Civil Registry Office is still not optimal.

The qualitative research method is often called naturalistic research method because the research is conducted in natural conditions. This research is a qualitative descriptive study aimed at describing events and phenomena that occur in the field and presents data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena occurring in the field. In qualitative research, humans are the research instruments and the results of their writing are the form of word or statements that are in accordance with the actual circumstances.

The results of this study showed that the quality of public services in the Office of Population and Civil Registry implements consist of 6 supporting factors that have relatively the same significant influence as follows: awareness Factors, Regulation Factors, Organizational Factors, Income Factors, Ability and Skill Factors, Service Facility Factors. However, there are some aspects that are not yet in accordance with the aspiration of the community, including the inconvenience of service places such as incomplete facilities and infrastructure. To overcome specific problems in the management of issuing Family Cards, it is expected that the future it will be better in providing services to the community.

Keywords: *Quality, Services, Public*

Rabiah Nawarisma

E1032131022

Ilmu Pemerintahan Universtas Tanjungpura

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dalam 3 sudut pandang (dalam, Deddy Mulyadi : 35). Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Tugas utama dari setiap organisasi penyelenggara layanan publik adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik agar terwujud kesejahteraan bagi masyarakat. Keberhasilan organisasi dalam mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki atau bagaimana organisasi penyelenggara layanan publik melakukan manajemen kinerja, diharapkan akan mampu memperbaiki kinerja organisasinya.

Setiap pemerintah daerah selalu berusaha untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada masyarakat sehingga timbul rasa percaya kepada pemerintah itu sendiri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan adanya rasa percaya tersebut, pemerintah daerah dengan mudah akan mendapatkan

dukungan dari masyarakat terhadap segala kebijakan yang diambil.

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami Negara - negara maju yang banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan berkualitas merupakan faktor keberhasilan dalam berbagai usaha suatu organisasi, baik organisasi publik maupun privat atau swasta dalam berkompetisi merebut kepercayaan dari masyarakat. Pelayan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari petugas layanan. Setiap profesi memiliki etika yang mengatur bagaimana mereka bersikap dan berperilaku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan, seorang birokrat memerlukan etika birokrasi sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Selain itu mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat birokrasi sebagai pemberi layanan, antar keduanya, sering kali terdapat perbedaan kepentingan yang mencolok. Aparat birokrasi pada dasarnya adalah seorang abdi, bukannya seorang tuan. Presepsi tersebut selama ini tidak pernah ditanamkan secara sistematis kepada aparat birokrasi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek

penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datang dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah

banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Pemerintahan.

Instansi pemerintahan daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu yang melaksanakan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam daerah serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Kartu Identitas Penduduk Musiman, Surat Keterangan Pindah, Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Pencatatan Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, Pencatatan Perubahan Nama.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap

individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Kartu Identitas Penduduk Musiman, Surat Keterangan Pindah, Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Pencatatan Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, Pencatatan Perubahan Nama. Lebih di khususkan lagi dalam pelayanan Kartu keluarga. Karena masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa belum puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan.

Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga (KK) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan. Setiap kartu keluarga memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala keluarga. Kartu Keluarga adalah bukti sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga. Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat dimana domisilinya

Kartu Keluarga adalah sebuah surat administrasi kependudukan berisi data-data keluarga yang meliputi nama anggota keluarga, nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lain.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkankualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis. Masalah yang terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan ketika masyarakat mengurus Kartu Keluarga. Masyarakat menyampaikan pembuatan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu 14 hari kerja pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan Kartu Keluarga mencapai 30 hari dikarenakan bahan dasar untuk membuat Kartu Keluarga harus menunggu pengiriman dari pusat yang membutuhkan waktu

Permasalahan lainnya mengenai ketiadaan petuas di loket pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas memiliki 2 loket pendaftaran Kartu Keluarga namun hanya terdapat 1

pegawai yang bertugas. Krtiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanan dilakukan petugas yang lain.

Mengenai sarana dan prasarana yang kurang. Misalnya kurangnya rak penyimpanan berkas yang berfungsi untuk penyimpanan masih didapati berkas yang disimpan masih kurang rapi dan tidak ditemukan aturan penyimpanan. Serta masih kurangnya mesin untuk mencetak Kartu Keluarga, di ruang pencetakan terdapat 4 mesin cetak tapi yang berfungsi untuk pencetakan Kartu Keluarga hanya 2 mesin.

Berdasarkan kejadian tersebut pelaksanaan tugas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum memenuhi kualitas pelayanan publik dengan baik. Hal ini diakibatkan masih banyaknya masyarakat yang masih belum memiliki Kartu Keluarga sebagai berikut :

Angka Kepemilikan Kartu Keluarga Di Kabupaten Sambas Memiliki Kartu Keluarga (KK) dan Belum Memiliki Kartu Keluarga (KK)

1.	2014	168.654	5.043
2.	2015	168.673	5.184
3.	2016	168.703	5.524
4.	2017	165.916	5.183
5.	2018	166.780	5.199

Sumber: Database SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas 2018

Berdasarkan tabel tersebut terlihat dari jangka waktu penyelesaian yang diperoleh selama dua tahun terakhir,

yaitu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 menunjukkan bahwa angka yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) pada Kabupaten Sambas pada tahun 2017 terdapat 5.183 kepala keluarga atau 3% kepala keluarga yang belum memiliki KK. Sedangkan pada tahun 2018 terdapat 5.199 kepala keluarga atau 3,3% kepala keluarga yang belum memiliki KK. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan 5.199 kepala keluarga atau 3,3% kepala keluarga yang belum memiliki KK, setiap tahunnya anggota keluarga semakin bertambah baik pendatang baru atau pun sudah memiliki anggota keluarga baru. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan dari pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik. Ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas yaitu :

- a Jangka waktu pelayanan publik yang relative lama
- b Sumber daya manusia yang masih kurang
- c Sarana dan Prasarana yang masih kurang

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis

kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud penelitian yang penulis lakukan, bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Faktor- faktor apakah yang menyebabkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas masih belum optimal?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tidak optimal?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan baik peneliti maupun para pembaca dapat mengetahui lebih dalam mengenai Pelayanan Publik melalui rumusan masalah, serta dapat ditemukan suatu formulasi yang tepat dan dapat dijadikan acuan bagi pemerintah pusat atau daerah secara menyeluruh terhadap masyarakat.

1.6.2 Manfaat praktis

a Bagi Penulis, penelitian ini dapat menambah ilmu, mengasah daya pikiran dan daya kritis, meningkatkan kreatifitas melalui penulisan ini serta menambah wawasan dalam membaca penelitian ini.

- b Bagi Instansi, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi terkait, yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pelaksanaan Pelayanan Publik khususnya pembuatan Kartu Keluarga sehingga menjadi salah satu upaya didalam pencapaian tujuan pelayan yang berkualitas untuk masyarakat.

KAJIAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Moenier (2015:26) “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Menurut Kotler (dalam Sinambella, 2010: 4) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Sempara (dalam Sinambella, 2010: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sinambella (2010: 5) “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam, Hardiyansyah 2011:11) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada perinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perungan – undangan.

Menurut Kotler (dalam Napitupulu, 2014:164) menyebutkan bahwa sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, didengar, dicium, sebelum ada transaksi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama): jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut hardiyansyah (2011:23) pelayanan umum yang harus

diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : a) pelayanan administratif b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh pihak, misalnya; Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mandirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Sebagainya

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang meliputi kebutuhan public, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan Tinggi dan Menengah, Pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa Pos, Sanitasi Lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan Trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan Sosial (asuransi atau jaminan sosial/Social security).

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2011:23) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

a Transparansi, Besifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai seras mudah dimengerti.

b Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f Keseimbangan. Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan public menurut MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (dalam Hardiyansyah 2011:26), Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian waktu.
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam, Hardiyansyah 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Pelayanan
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Saranan dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan.

Ditambahkan menteri maupun yang dikutip dari rancangan Undang – Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis, sehingga susunannya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan Pelayanan

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kotler (dalam, Hardiyansyah 2011:35), mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu

organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan.

Di dalam Harbani Pasolong (2014:132) “Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relative karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya”.

Goetsch and Davis (dalam, Hardiyansyah 2011:36) Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan yang berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.1.7 Faktor – Faktor Pelayanan Umum

Moenir (2015:88) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya kesadaran para pejabat serta petugas yang berkepentingan dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

2.1.8 Kartu Keluarga

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang membuat tentang

nama, susunan dan hubungan keluarga serata identitas anggota keluarga. Penduduka Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tempat tinggal tetap

HASIL DAN PEMBAHSAN

Ketetapan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi cermin kesungguhan pegawai ketika memberikan pelayanan karena jika pegawai memperhatikan pemohon dengan baik saat memberikan pelayanan dengan mendengarkan kebutuhan para pemohon secara detail dan kemudian memahaminya dengan baik dapat membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya karena nantinya ia akan dapat mengerjakan tugasnya dengan maksimal sehingga tidak melakukan kesalahan-kesalahan pada akhirnya.

Dengan adanya faktor aturan ini dapat memudahkan pegawai dan masyarakat dalam kejelasan pelayanan administrasi. Dengan aturan ini juga agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Kewenangan mempunyai kaitan dengan keabsahan dan kekuatan hukum atas peraturan, karena dalam peraturan senantiasa ada sanksi terhadap pelanggaran. Selanjutnya agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka harus dipahami oleh orang-orang yang bertugas dalam bidang yang

Jika kebutuhan sumber daya manusia atau aparatur terpenuhi sesuai dengan yang dipersyaratkan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dan memberikan hasil yang maksimal. Serta dengan adanya kerjasama yang saling menguntungkan kepada pegawai akan memudahkan pekerjaan dengan waktu yang tepat.

wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah, dan camat dimana domisilnya pelapor tersebut.

Tanpa adanya kerjasama anatr pegawai, maka tujuan dari organisasi pun sangat sulit untuk dicapai. Karena suatu kesuksesan tidak akan didapatkan dengan sendirinya namun, didalamnya pasti ada orang yang terlibat. Kerjasama terjalin karena adanya tujuan yang sama dari tiap anggotanya sehingga memiliki hasrat atau usaha untuk dilakukan secara bersama-sama.

Pendapatan sangatlah penting untuk mensejahterakan kehidupan pegawainya, dengan pemberian gaji/upah membuat pegawai termotivasi untuk bekerja. Dalam pemberian gaji/upah ini haruslah disesuaikan dengan tugas atau kedudukannya masing-masing. Pendapatan lain juga perlu untuk menunjang kesejahteraan pegawai. Pendapatan lain pegawai juga bisa berupa dari bonus, upah lembur, dan lainnya. upah yang diberikan dapat membuat pegawai termotivasi untuk lebih giat dalam bekerja tidak hanya itu dalam pemberian gaji atau upah dapat terselesaikannya dengan cepat pekerjaan. Akan tetapi lebih diperhatikan lagi untuk pegawai honorernya karena mereka bekerja bukan hanya sekedar bekerja yang sudah banyak mengeluarkan tenaganya jika tidak ada pendapatan lain dari kegiatan banyak alternatif lain untuk memberikan upah di luar gaji yang di nilai lebih efektif dengan pemberian bonus atau penghargaan yang banyak di praktekkan.

Pelatihan kemampuan dan keterampilan sangatlah berpengaruh besar terhadap pegawai dan juga dinas itu sendiri. Pelatihan keterampilan

sangat diperlukan untuk pegawai guna dapat melatih pegawai dalam menghadapi tantangan kerja, dengan adanya pelatihan keterampilan dan kemampuan tersebut akan membuat pegawai bersangkutan memperoleh rasa aman dan dihargai dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat menimbulkan kepuasan dalam dirinya.

Fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang memadai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar pelayanan publik, sarana dan prasarana yang kurang memadai tersermin dari fasilitas penunjang kegiatan ruang tunggu yang masih sempit, rak penyimpanan hanya ada satu dan ditemui peralatan yang rusak. Oleh karena itu fasilitas yang memadai sangat diperlukan untuk menunjang kebutuhan pelayanan jika semua sudah dapat terpenuhi maka dapat mendorong aparatur untuk menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah

menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu lebih dikhususkan lagi pelayanan Kartu Keluarga. Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang membuat tentang nama, susunan dan hubungan keluarga serata identitas anggota keluarga.

SARAN

Dari kesimpulan yang diuraikan, maka disini peneliti akan memberikan saran bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi permasalahan khusus dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, diharapkan ke depannya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

1. Kepada Aparatur pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dialayani merasa puas
2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka budayakanlah

transparansi tentang informasi prosedur dalam kepengurusan administrasi sebagaimana yang telah diterapkan dalam Standar Operasional Prosedur

3. Untuk atasan memperhatikan lagi setiap bawahannya untuk memberikan sanksi yang tegas pada pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.
4. Kemampuan dan keterampilan pegawai di zaman teknologi yang moderen saat ini perlu ditingkatkan dengan pemberian pelatihan yang tidak untuk satu kali saja tapi secara berkala
5. Perlunya insentif misalnya seperti : pemberian penghargaan ataupun bonus, untuk mendorong pegawai dalam mengembangkan diri.
6. Perlunya penambahan untuk sumber daya manusia agar pelayanan pada masyarakat dapat berjalan dengan baik,
7. Perlunya penambahan dan mengganti peralatan yang rusak seperti komputer pada ruang pelayanan sehinggann pekerjaan cepat terselesaikan. Dan penambahan rak untuk menyimpan berkas supaya berkas yang ada tidak berantakkan dan mudah untuk dicari.
8. Perlu adanya mesin fotocopy untuk membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasinya, dengan penambahan tv, kipas angin di ruang tunggu masyarakat agar merasa tidak bosan saat menunggu antrian.

9. Perlu di lebarkan lagi untuk ruang tunggu masyarakat yang sempit dan penambahan kursi-kursi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Umum*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Napitulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni Bukit Pakar Timur
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sedermayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambella, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.

Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Rujukan Skripsi :

- Lanny Shelfani Gunawan. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang*.
- Nuriwati. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak*
- Rika Setiani. 2015. *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapan*.