

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Oleh:

RIKA SETIANI

NIM. E42010025

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : Setianirika@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengungkapkan faktor-faktor penyebab pelayanan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang khususnya pada pelayanan Kartu Keluarga. Penulisan skripsi ini didasarkan atas permasalahan pelayanan yang belum terlaksana dengan baik seperti keterlambatan dalam proses penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga serta kurang pahamnya masyarakat terhadap manfaat Kartu Keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal karena dapat dilihat dari lima indikator. Dari kelima indikator tersebut, 3 indikator sudah tercapai dan terlaksana dengan baik, sedangkan 2 indikator lainnya belum dapat terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, saran dari penulis yaitu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan seperti meningkatkan kehandalan pegawai, adanya penambahan jumlah pegawai, perbaikan atas fasilitas fisik dan perlengkapan sebagai sarana penunjang untuk pembuatan kartu Keluarga sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga, Pegawai

Abstrack

This skripsi aims to determine the factors that cause a quality service in the department of population and civil registration districts ketapang particular on the family card service. This skripsi is based on service issues that have not been performing well such as delays in the completion of the manufacturing process of the family card as well as his lack of understanding of society to benefit the family card. Based on research results that the servive provided is not maximized and advice from its author is no improvement to the quality of service such as increasing the reliability of employee, there is increasing the number of its employees, repair of physical facilities and equipment as a means of support for the creation of a family card so that service quality can be improved.

Key words : Service Quality, Family Card, Employee

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum maksimal dikarenakan masih ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan pada saat proses memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dianggap belum berkualitas dikarenakan masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Setiap warga negara harus memiliki kartu identitas sebagai tanda kependudukan dan keberadaannya pada suatu tempat, daerah atau negara. Identitas tersebut menunjukkan tentang jati diri seseorang. Sejak lahir seseorang harus segera diidentifikasi identitasnya agar terdapat kejelasan atas asal usulnya dimata hukum dan pemerintahan. Identitas tersebut berupa kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran.

Pendaftaran penduduk dilakukan pada instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani Penerbitan Kartu Keluarga (KK),

melayani penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan melayani peristiwa kependudukan/mutasi penduduk. Dengan dikeluarkannya peraturan presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kartu Keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota dalam keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap kepala keluarga karena kartu keluarga memuat tentang data atau identitas lengkap tentang kepala keluarga dan anggotanya. Kartu keluarga berlaku untuk selamanya, selama kepala keluarga tidak ada perubahan. Kartu keluarga dicetak 3 rangkap dan akan diserahkan kepada kepala keluarga, ketua RT dan Kelurahan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pada pasal 61 ayat (4) yang menyatakan bahwa kartu keluarga (KK) diterbitkan dan diberikan kepada setiap kepala keluarga oleh Instansi Pelaksana kepada penduduk Warga Indonesia atau Warga Asing yang memiliki izin tinggal tetap. Jadi setiap Warga Indonesia atau Warga Asing yang memiliki surat izin tetap atas dimana mereka tinggal maka warga tersebut wajib memiliki kartu keluarga agar

dapat dianggap sah untuk menjadi warga Negara.

Pentingnya kartu keluarga bagi semua penduduk menjadi alasan mengapa semua penduduk harus membuat kartu keluarga. Setiap keluarga harus memiliki kartu keluarga. Kartu keluarga berisi nama, umur dan jenis kelamin keluarga tersebut. Kartu keluarga biasa disebut dengan Kartu Keluarga. Kartu keluarga dikeluarkan oleh kantor kelurahan setempat. Secara prinsip, kartu keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, akan tetapi fungsi kartu keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang tercantum dalam kartu keluarga dapat dijadikan bukti bahwa seseorang sudah sah menjadi warga negara dan berhak untuk menempati suatu daerah. Kartu keluarga sangat diperlukan oleh setiap orang dalam kepengurusan berbagai hal yang mengenai kependudukan. Dengan adanya kartu keluarga, seseorang dapat mengurus hal-hal administratif lainnya seperti Kartu Tanda Penduduk, Paspor, Akta Kelahiran, Surat Izin Mengemudi, pendaftaran sekolah, pendataan masyarakat kurang mampu dan lain-lain.

Kabupaten Ketapang merupakan kabupaten yang jumlah penduduknya cukup besar jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di kabupaten lain yang ada di

Kalimantan Barat. Berdasarkan data yang penulis temukan di Kalimantan Barat dalam angka tahun 2012, jumlah penduduk Kabupaten Ketapang ialah sebesar 437.613 jiwa, dan ini merupakan jumlah penduduk terbesar keempat se-Kalimantan Barat setelah Kota Pontianak, Kabupaten Kubu Raya dan Kabupaten Sambas. Jumlah penduduk yang besar tersebut, tentu membutuhkan regulasi dalam mengatur tata kehidupan masyarakatnya dari berbagai aspek, tidak terkecuali regulasi mengenai administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang adalah salah satu dinas yang menjalankan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yaitu pelayanan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, pindah datang penduduk dan akta catatan sipil. Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pasal 60 ayat 1 yaitu kepala dinas yang diberi kewenangan sesuai dengan tanggung jawabnya wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk kartu keluarga atau kartu tanda penduduk paling lama 14 (empat belas) hari masa kerja. Dari Peraturan Daerah tersebut dapat dilihat bahwa pejabat berwenang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang memiliki kewajiban untuk menerbitkan Kartu Keluarga dalam waktu yang relatif tidak lama yakni 14 (empat belas) hari kerja, dengan kata lain ada kepastian waktu yang dijamin oleh dinas terkait dalam penerbitan Kartu Keluarga. Selain mengatur tentang waktu penerbitan, Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 juga mengatur biaya yang dikeluarkan untuk penerbitan kartu keluarga yaitu sebesar Rp.10.000,- untuk WNI (Warga Negara Indonesia) dan Rp.25.000,- untuk WNA (Warga Negara Asing). Kemudian setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa pembuatan, kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis maka Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang melaksanakan Undang-Undang yang berlaku. Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis pada saat melakukan penelitian, pada tahun 2012 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang telah mendata sebanyak 35.805 kepala keluarga yang sudah memiliki Kartu Keluarga. Sedangkan pada tahun 2013 sudah terdata 27.413 Kartu Keluarga yang terdiri dari 20 kecamatan seKabupaten Ketapang.

Secara garis besar, alasan masyarakat belum memiliki kartu keluarga dikarenakan tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan kartu keluarga. Keluhan masyarakat ini sangat beralasan mengingat jarak kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten ketapang menuju ke kabupaten bukanlah jarak yang dekat. Jika datang ke kabupaten untuk membuat kartu keluarga tentu membutuhkan waktu, biaya, tenaga dan lain sebagainya ditambah lagi dengan ketidakpastian waktu, tentu akan sangat menyulitkan masyarakat. Keterlambatan dalam penerbitan Kartu Keluarga yang menjadi penyebab kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Selain persoalan ketidakpastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan

kartu Keluarga, kurang pahamnya masyarakat terhadap manfaat Kartu Keluarga juga menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Ini dapat dilihat dari hasil *presurvey* yang penulis lakukan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui perihal kartu keluarga, baik manfaatnya kartu keluarga maupun proses pembuatannya. Hal ini terlihat dari kurangnya partisipasi masyarakat yang ditunjukkan dari tidak adanya inisiatif untuk mendaftarkan diri pada pihak yang berwenang di tingkat pemerintahan desa untuk didata dalam pembuatan kartu keluarga.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang seharusnya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian dari permasalahan tersebut. Kondisi seperti ini harus segera diselesaikan karena menyangkut perlindungan hukum dan identitas seseorang. Perlu diadakannya realisasi tindakan dan penanganan yang tepat dalam memaksimalkan pelaksanaan pembuatan kartu keluarga bagi seluruh warga.

Berdasarkan indikasi permasalahan dalam pembuatan kartu keluarga, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan kartu

keluarga. Sesuai dengan penjelasan latar belakang sebelumnya, penulis mengambil judul penelitian :” Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang”.

2. Fokus Masalah

Berdasarkan penjelasan Latar Belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

3. Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah Mengapa Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang belum terlaksana dengan baik?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengungkapkan faktor-faktor penyebab pelayanan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

5. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat dijadikan bahan telaah, kajian dan pengembangan dalam ilmu pemerintahan.

b) Manfaat Praktis

Manfaat ini menjadi bahan masukan kepada Instansi Pemerintahan terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu juga dapat bermanfaat sebagai referensi bagi para penulis atau peneliti yang ingin menulis di bidang yang sama.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Charles O. Jones dalam Pengantar Kebijakan Publik oleh Nashir Budiman (1996 : 304) mengemukakan tiga kegiatan yang menjadi pilar dalam implementasi, yaitu :

a. Reliability (Kehandalan)

Menurut Fitzsimmons ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar (Sinambela, 2010:7). Dalam ruang lingkup pelayanan, *Reliability* (Kehandalan) pegawai adalah menyediakan pelayanan seara cepat, tepat waktu, akurat dan memuaskan masyarakat. Kemampuan yang seperti ini harus dimiliki oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas secara maksimal.

b. Tangibles (Wujud)

Menurut fitzsimmons (Sinambela, 2010:7), ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia adalah pegawai yang bekerja dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan sumber daya lainnya yaitu sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan yang menunjang dalam pelayanan.

c. Responsiveness (Ketanggapan/respon)

Menurut Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7) ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Pada indikator ini,

pegawai harus melaksanakan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap terhadap kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Setiap pegawai harus sanggup memberikan pelayanan yang baik dan pertolongan kepada masyarakat yang memerlukan pertolongan dalam proses pelayanan.

d. Assurance (Jaminan)

Menurut Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7) berpendapat bahwa aspek ini ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat harus dengan cara sopan santun, ramah, serta dapat dipercaya agar masyarakat tidak merasa ragu atas pelayanan yang telah diberikan. Sikap seperti itu yang harus dimiliki oleh setiap pegawai agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, masyarakat yang melakukan pengurusan terhadap Kartu Keluarga mendapatkan perlakuan yang baik dan ramah dari petugas pelayanan dan pegawai lainnya. Jika ada hal-hal yang tidak dimengerti atau ada yang ingin ditanyakan oleh masyarakat, maka dengan sopan santun pegawai akan mengarahkan dan menjawab pertanyaan masyarakat.

e. Emphaty (Empati)

Menurut pendapat Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7) adalah ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Komunikasi yang baik, dan sikap yang tegas dari petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat demi mencapai hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Melalui aspek ini, hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

2. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam berbagai fenomena. Untuk melakukan suatu penelitian, seorang penulis harus mempunyai metode penelitian agar masalah yang ada dapat teruji. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono : 2011). Dengan demikian, penulis ingin mengungkap semua fenomena yang terjadi di suatu instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang secara luas dan

menyeluruh dengan menggunakan metode penelitian sosial dengan paradigma kualitatif.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa yang menjadi penyebab keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga adalah kurangnya sumberdaya manusia bahkan kurang mengerti dan pahamnya masyarakat akan waktu penyelesaiannya. Berkas yang telalu banyak masuk tidak sebanding dengan sumber daya manusia sehingga kurun waktu 14 hari tidak cukup. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal dan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Kendala lainnya yaitu pejabat berwenang yang sering tidak berada ditempat dikarenakan adanya urusan kantor yang berada diluar dan memerlukan waktu yang lama sehingga semua dokumen yang harus ditandatangani akan tertunda. Penyebab-penyebab tersebut yang akan

mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat. Pada indikator *reliability* atau kehandalan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang belum bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta tepat waktu, walaupun begitu pihak instansi selalu berusaha untuk mengatasi kekurangan dan masalah yang terjadi dengan memberikan penjelasan secara baik agar bisa diterima dengan baik pula oleh masyarakat mengenai keterlambatan yang terjadi pada proses pembuatan Kartu Keluarga tersebut. Tidak hanya dengan memberikan penjelasan saja, tetapi ada tindak lanjut yang diberikan oleh pihak instansi terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

2. Tangibles (Wujud)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan, dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang terutama pada sarana, fasilitas, perlengkapan dan peralatan. Kekurangan tersebut seperti ada beberapa jumlah printer dan komputer yang rusak, kurangnya ruangan untuk penyimpanan berkas dan arsip dan jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia

yang kurang serta fasilitas genset yang tidak bisa dioperasikan. Kendala-kendala seperti ini lah yang menjadi penyebab keterlambatan akan proses pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* atau wujudnya. Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi seperti perbaikan peralatan dan perlengkapan sampai saat ini masih dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Akan tetapi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang akan terus menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu dengan melakukan perbaikan fasilitas dan sarana serta akan melakukan penambahan pada peralatan dan perlengkapan sebagai alat penunjang proses pelaksanaan pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, aspek *responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sangat berpengaruh dalam sebuah pelayanan yang akan diberikan dan diterima oleh masyarakat. Sarana penyampaian pengaduan atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kabupaten Ketapang sudah berjalan dengan baik. Penyampaian tersebut lebih sering disampaikan secara lisan walaupun sudah tersedia media informasi seperti kotak pengaduan. Dengan demikian, pihak dinas dapat mendengarkan langsung keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan bisa cepat langsung ditangani serta langsung ditemukan solusi atas pemecahan masalah tersebut. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat dan diharapkan tidak ada lagi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Kartu Keluarga sangat penting dan memiliki jaminan hukum yang sangat kuat. Jaminan hukum atas pembuatan Kartu Keluarga ini sudah dilindungi dan ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagai dasar hukumnya. Pemerintah Pusat menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yaitu pembuatan dan penerbitan semua dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis.

5. Emphaty (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada saat penelitian lapangan, dapat diketahui bahwa setiap pegawai mempunyai kemauan untuk membantu dan memahami kebutuhan, menjalin hubungan dan komunikasi yang baik serta memberikan perhatian yang baik pula terhadap masyarakat. Sedangkan dari pihak masyarakat juga memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai atau petugas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dapat terpenuhi dan terselenggara dengan baik dengan ditunjukkan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

D. PENUTUP

1. Simpulan

a. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara memuaskan, cepat dan tepat waktu. Pada kenyataannya proses pembuatan dan pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Ketapang masih belum terlaksana dengan baik dan maksimal. Penyebab belum terpenuhinya indikator ini adalah jumlah sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah berkas-berkas dokumen kependudukan yang masuk setiap harinya seperti jumlah berkas yang masuk setiap harinya sekitar 50-250 berkas dan petugas operatornya hanya 8 orang. Ini mengakibatkan penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga melampaui batas waktu yang telah ditetapkan yaitu 14 hari masa kerja, sering tidak berada ditempatnya Kepala Seksi, Kepala Bidang maupun Kepala Dinas yang seringkali mengikuti kegiatan dengan urusan kerjaan dan tugas yang harus diikuti sehingga belum dapat terselesaikannya dan diserahkan kepada pemohon karena harus dikoreksi terlebih dahulu dan membutuhkan tanda tangan pejabat yang berwenang juga menjadi penghambat belum terlaksananya dengan baik indikator ini.

b. *Tangibles* atau wujud merupakan penyediaan atas tenaga sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang menjadi penunjang untuk peningkatan kualitas pelayanan, seperti jumlah pegawai, sarana, fasilitas, perlengkapan dan peralatan yang mendukung dalam

penyelenggaraan pelayanan. Pada indikator ini masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya jumlah pegawai, tidak adanya ruangan khusus untuk penyimpanan berkas dan arsip-arsip kependudukan, jumlah printer dan komputer yang minim dan fasilitas genset yang tidak bisa dioperasikan. Kemudian faktor penyebab lainnya adalah sering terjadinya pemadaman listrik sehingga dapat menghambat dalam proses pembuatan dan penyelenggaraan Kartu Keluarga. Penyebab-penyebab tersebut sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan dan mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan ditandai dengan sikap petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sudah melaksanakan indikator ini dengan baik. Pada saat ada masyarakat ingin menyampaikan keluhan atas apa yang mereka rasakan, petugas pemberi

pelayanan atau pegawai dengan senang hati untuk mendengarkan keluhan yang dialami serta akan memberikan solusi untuk pemecahan masalah tersebut. Padahal pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sudah menyediakan media atau tempat seperti kotak suara untuk menyampaikan segala keluhan, kritik dan saran dari masyarakat. Akan tetapi masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan secara lisan dan langsung berhadapan dengan petugas pemberi pelayanan sehingga keluhan yang dihadapi masyarakat dapat diketahui secara langsung dan dapat diberikan solusi.

- d. *Assurance* atau jaminan merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan secara sopan dan santun, ramah serta dapat dipercaya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang bisa meyakinkan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan melalui jaminan terhadap legalitas hukum Kartu Keluarga. Pada indikator ini kualitas pelayanan sudah dapat terpenuhi dari segi jaminan pelayanan dan jaminan legalitas hukum bagi masyarakat. Sopan santun, ramah dan sikap tegas yang

dimiliki oleh pegawai membuat penyelenggaraan pelayanan ini terlaksana dengan baik. Jaminan hukum terhadap kepemilikan Kartu Keluarga ini juga sudah diatur oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sehingga membuat masyarakat merasa terjamin atas kehidupannya.

- e. *Emphaty* atau empati merupakan tingkat kemauan yang dimiliki oleh petugas untuk mengetahui keinginan atau kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Hubungan dan komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat sudah terlaksana dengan baik, dengan demikian indikator ini sudah tercapai atau terpenuhi. Menjalin komunikasi dan memiliki sikap tegas serta memberikan perhatian kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menjalin hubungan komunikasi yang baik terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Melalui aspek empati ini, masyarakat dapat memberika penilaian yang baik kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Ketapang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga.

2. SARAN

- Indikator *reliability* atau kehandalan yaitu meningkatkan kehandalan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga kepada masyarakat dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pembuatan Kartu Keluarga secara cepat dan tepat waktu.
- Indikator *tangibles* atau wujud yaitu menambah jumlah pegawai dan melakukan perbaikan terhadap sarana, fasilitas, peralatan dan perlengkapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Misalnya yaitu menambah printer dan komputer, memperbaiki genset dan menyediakan ruangan khusus untuk penyimpanan berkas dan arsip dokumen kependudukan agar mudah dicari sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
- Pada indikator *responsiveness* atau ketanggapan/respon ini dapat lebih

meningkatkan ketanggapan pegawai terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

- d. Pada indikator *assurance* atau jaminan yaitu agar dapat meningkatkan sikap yang ramah, sopan dan santun dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kemudian juga dapat memberikan rasa percaya kepada masyarakat sehingga mereka merasa terjamin dalam pelayanan yang diberikan dan terjamin atas legalitas hukum terhadap pembuatan Kartu Keluarga.
- e. Pada indikator *emphaty* atau empati yaitu meningkatkan hubungan dan komunikasi yang baik kepada masyarakat guna untuk mengetahui dan memahami segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga.

E. REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ketapang Dalam Angka. 2012. Ketapang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Ketapang.
- Lembaga Administrasi Negara. *Operasional Pelayanan Prima*. 2008. Jakarta. LAN.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. 2005. Yogyakarta. UPP AMP YJPM
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : Alumn
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2013. Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. Refika Aditama.
- Sinambela, Poltak Lijak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ketiga. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Cetakan Ketujuh Belas. Bandung : Alfabeta.

_____. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta

Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Refika Aditama.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta

Trisno, Yuwono. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*. Surabaya : Arkola.

Winarsih, Atik Septi, Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

-----, 2007. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Nomor 25/Kep/Menko/Kesra/VII/2007 tentang **Pedoman Umum Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM-MP)**.

Keputusan Bupati Ketapang Nomor 157/BPM, PD, P dan KB-B/2014 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan Kabupaten Ketapang.

-----, 2012. Daftar Isi Potensi Desa dan Kelurahan Lampiran II Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan dan Pendayagunaan Data Profil Desa dan Kelurahan.

-----, 2012. Daftar Isi Tingkat Perkembangan Desa dan Kelurahan Lampiran III Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan dan Pendayagunaan Data Profil Desa dan Kelurahan.

Pedoman Umum Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan. Melalui :

<http://www.bappenas.go.id/index.php/.../824/>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : RIKA SETIANI
NIM / Periode lulus : E42010025/ 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : setianirika@yahoo.co.id /085252104680

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KETAPANG**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext

☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 18 Mei 2015

Rika Setiani
(RIKA SETIANI)