

## **PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS PENDUDUK MUSIMAN DI KOTA PONTIANAK**

**Rahel**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN  
Email: [Rahelhera@gmail.com](mailto:Rahelhera@gmail.com)

### **Abstrak**

Judul artikel ini adalah pelayanan pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman di Kota Pontianak. Fokus penulisan artikel ini berangkat dari masih banyaknya penduduk pendatang dari luar Kota Pontianak khususnya mahasiswa yang belum memiliki KIPEM, dikarenakan rumitnya persyaratan dan prosedur pembuatan KIPEM. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan penyelesaian program strata 1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan proses pelayanan dalam pembuatan KIPEM di Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif, dilaksanakan melalui wawancara dengan para informan. Serta didukung dengan observasi dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan KIPEM masih dirasakan cukup rumit dan berbelit-belit oleh para mahasiswa pendatang. Mahasiswa pendatang belum sepenuhnya mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan KIPEM, terutama untuk memenuhi persyaratan mendapatkan KK (Kartu Keluarga) penampung dari pemilik kost. Sulitnya memperoleh KK penampung dikarenakan pemilik rumah kost tidak berdomisili di rumah kost tersebut. Kondisi ini menyebabkan banyak mahasiswa pendatang yang enggan mengurus KIPEM karena proses pelayanan yang rumit. Disatu sisi pemerintah Kota Pontianak mewajibkan mahasiswa pendatang untuk memiliki KIPEM, namun disisi lain mahasiswa pendatang kesulitan untuk memenuhi syarat pembuatan KIPEM tersebut.

Kata Kunci : Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan

### **Abstract**

The title of this article is the process of making service of Resident Identity Cards Seasonal in Pontianak City. Focused writing this article departing from the number of migrants from outside the city of Pontianak, especially students who do not have KIPEM, caused by complex requirements and procedure KIPEM manufacture. Research was conducted in order completed the requirements of the program completion strata 1 at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Tanjungpura. Purpose of this study is want to describe the service process in the manufacture of KIPEM in Pontianak. Methods used in this study is qualitative descriptive research, conducted through interviews with informant. Well as supported by the observation and study documentation.

The results showed that the process of making services KIPEM still felt quite complicated and convoluted by the immigrant students. Immigrant students have not fully know the procedures and requirements of making KIPEM, especially to meet the requirements of owners get KK (Family Card) reservoir boarding. Difficulty of obtaining reservoir due of Family Card boarding house owner does not reside in the boarding house. This condition causes many immigrant students are reluctant to take care KIPEM complicated because the service process. On one side of the city government requires immigrants to have KIPEM student, but the other side the immigrant students find complicated to complicated the KIPEM manufacture.

Keywords: Seasonal Resident Identity Card (KIPEM), Service Requirements, Service Procedure.

## A. PENDAHULUAN

Konsekuensi keberadaan Kota Pontianak sebagai pusat pendidikan di Kalimantan Barat, menyebabkan setiap tahun ajaran banyak penduduk yang berasal dari luar Kota Pontianak datang sebagai penduduk musiman untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, terutama di bangku perguruan tinggi. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penambahan penduduk di Kota Pontianak. Sebagai upaya memonitor pertumbuhan, penyebaran penduduk dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Pontianak mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pemberian Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM). Dalam Perda tersebut disebutkan bahwa Kartu Identitas Penduduk Musiman adalah kartu tanda pengenal sementara bagi penduduk musiman di Kota Pontianak.

Setiap penduduk pendatang yang berasal dari luar Kota Pontianak wajib mengantongi KIPEM. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, diketahui bahwa pada tahun 2010 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak hanya menerbitkan sekitar 1.651 lembar KIPEM, selanjutnya pada tahun 2011 diterbitkan sebanyak 1.782 lembar KIPEM dan pada tahun 2012 hingga pertengahan Juli Disdukcapil telah mengeluarkan 738 lembar KIPEM. (Sumber : Disdukcapil Kota Pontianak, tahun 2012). Data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak penduduk pendatang yang belum memiliki KIPEM.

Proses pembuatan KIPEM termasuk dalam ranah pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Widodo (2001:269), bahwa pelayanan diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik dalam bentuk dokumen. Proses pembuatan KIPEM, petugas perlu menunjukkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Surjadi (2009:10) bahwa pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanan. Aspek proses meliputi

sumber daya manusia (SDM) aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan. Sementara itu pentingnya mengkaji masalah pelayanan publik adalah untuk melihat efektivitas sebuah produk layanan yang diberikan oleh pemerintah termasuk dalam hal ini pelayanan pembuatan KIPEM. Adapun pelayanan publik yang efektif dapat dilihat dari 4 (empat) kategori sebagaimana pandangan Epstein (1988:10) sebagai berikut : *four categories of effectiveness measurement.....measurement of community conditions, service accomplishment, citizen satisfaction and perception and adverse impact of a service.*

Mengacu pada pandangan tersebut, menunjukkan selama ini pemberian pelayanan pembuatan KIPEM belum berjalan efektif. Masih banyak mahasiswa dari luar Kota Pontianak yang belum memiliki KIPEM salah satunya dikarenakan rumitnya prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Terkait dengan persyaratan untuk memperoleh KIPEM, terdapat beberapa persyaratan yang menjadi kendala, yaitu persyaratan Foto Copy Kartu Keluarga (KK) Penampung sebagai syarat untuk mendapatkan Surat Keterangan RT (Rukun Tetanga) setempat. Foto Copy KK Penampung sulit diperoleh, karena pemilik kost enggan bekerja sama untuk memberikan KK penampung dengan berbagai alasan seperti pemilik kost tidak berdomisili di kost setempat sehingga tidak memiliki KK yang sesuai dengan RT dimana kost tersebut berdiri. Tidak terpenuhinya persyarat KK Penampung menyebabkan pengajuan pembuatan KIPEM di Disdukcapil Kota Pontianak tidak akan diproses.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan (*das sein* dan *das sollen*). Indikasi permasalahan tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KIPEM belum mencerminkan dimensi pelayanan yang baik. Seperti dikemukakan oleh Hariyoso, (2002: 162) bahwa terdapat beberapa dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah, diantaranya :

1. Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik/kedinasan;
2. Penerapan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu;
3. Berkualitas, dalam arti kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan bagi pemakaian dan kebebasan dari cacat;

4. Terjamah, handal, akuntabilitas mutu pelayanan, jaminan, dan empati;
5. Berorientasi pada kualitas yang dicirikan oleh partisipasi aktif, empati dan kepuasan yang dilayani.

Mempertimbangkan urgensi pelayanan pembuatan KIPEM, penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian ilmiah. Masalah dalam penelitian ini difokuskan pada : persyaratan dan prosedur pelayanan pembuatan KIPEM di Kota Pontianak. Selanjutnya rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana persyaratan dan prosedur pelayanan pembuatan KIPEM di Kota Pontianak Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan persyaratan dan prosedur pelayanan dalam pembuatan KIPEM di Kota Pontianak. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah persyaratan dan prosedur pelayanan pembuatan KIPEM semakin lebih baik, sehingga jumlah mahasiswa pendatang yang memiliki KIPEM semakin meningkat.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ingin menggambarkan atau mengungkapkan secara jelas keadaan di lapangan mengenai pelayanan pembuatan KIPEM di Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara. Oleh karena itu jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif (Nazir, 1998:72).

Adapun informan penelitian ini ditentukan dengan tehnik *purposive* yaitu Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Pegawai Kantor Lurah Bansir Darat, Ketua RT, Pemilik Rumah Kost. Selain itu, penulis juga menggunakan penduduk musiman sebagai subyek penelitian yang terdiri dari penduduk musiman yang sudah memiliki KIPEM dan belum memiliki KIPEM. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam (*indepth interview*) dimana penulis akan turun langsung sebagai pewawancara dan dokumentasi. Dalam proses analisis data digunakan tehnik kualitatif, melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## C. PERSYARATAN DAN PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS PENDUDUK MUSIMAN DI KOTA PONTIANAK

Pelayanan pembuatan KIPEM sesuai dengan alur pelayanan yang meliputi persyaratan pelayanan dan prosedur

pelayanan. Persyaratan yang mudah dan mekanisme/prosedur pelayanan yang baik akan memudahkan masyarakat/publik yang akan berurusan karena mudah mengerti dengan alur pelayanan serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Hasil penelitian berkenaan dengan proses pelayanan pembuatan KIPEM menunjukkan terdapat 3 (tiga) hal penting yang menjadi penghambat bagi penduduk pendatang khususnya mahasiswa untuk mengurus pembuatan KIPEM yaitu sulitnya memenuhi persyaratan, sulitnya prosedur pelayanan dan kurangnya komitmen pelaksana.

### 1. Sulitnya Memenuhi Persyaratan

Untuk memperoleh KIPEM pemohon harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan pelayanan. Adapun persyaratan pelayanan tersebut sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 Ayat 2 Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 5 Tahun 2004 yaitu :

1. Foto copy KTP bersangkutan yang masih berlaku
2. Pas Foto ukuran 2x3 = 2 Lembar
3. Foto copy Kartu Keluarga (KK) Penampung
4. Surat Pengantar dari RT tempat tinggal yang bersangkutan / domisili
5. Surat pernyataan Penampung diketahui RT (blanko isian di Kelurahan)
6. Foto Copy KTP Penampung yang bersangkutan yang masih berlaku
7. Mengisi Formulir Pelapor Pendatang Penduduk Musiman (blanko isian di Kelurahan)
8. Mengisi formulir permohonan KIPEM (Blanko isian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak).

Mengenai persyaratan dalam pembuatan KIPEM tersebut, dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak memberikan keterangan sebagai berikut : “persyaratan dalam pelayanan pembuatan KIPEM cukup mudah, dimana pemohon terlebih dahulu harus memiliki foto copi KK penampung dari pemilik kost. Foto copy KK tersebut merupakan syarat untuk mendapatkan surat keterangan RT dan selanjutnya Surat Keterangan RT menjadi syarat untuk mengisi Formulir Pelapor Pendatang Penduduk Musiman di Kelurahan, setelah syarat terkumpul pemohon dapat langsung mengajukan permohonan pembuatan KIPEM di Disdukcapil”.

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dari pihak pemberi layanan yaitu Disdukcapil Kota Pontianak menilai persyaratan pembuatan KIPEM tidaklah terlalu sulit dan rumit sebagaimana yang

selama ini di keluhkan oleh para mahasiswa pendatang selaku pemohon KIPEM. Selama ini mahasiswa pendatang enggan dan sulit membuat KIPEM karena sulit mendapatkan syarat foto copy KK penampung. Berkenaan dengan permasalahan tersebut, dari hasil wawancara lebih lanjut dengan Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak memberikan keterangan sebagai berikut : “setiap pemilik kost atau KK yang menampung penduduk musiman wajib untuk memberikan Foto Copy KK penampung bagi mahasiswa yang akan membuat KIPEM, tetapi apabila terdapat pemilik kost yang tidak mau memberikan KK penampung tersebut menunjukkan bahwa mereka bukan warga Negara yang baik”. Keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak menunjukkan bahwa dari pihak pemerintah selaku penyelenggara pelayanan menilai bahwa setiap pihak yang terlibat terutama pemilik kost harus dan wajib untuk memberikan Foto Copy KK Penampung kepada mahasiswa, namun apabila tidak terpenuhi tidak ada semacam sanksi tegas kepada pemilik kost.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Lurah Bansir Darat mengenai persyaratan pembuatan KIPEM memberikan keterangan sebagai berikut : “persyaratan pembuatan KIPEM tidak terlalu sulit, pihak kelurahan akan mengeluarkan Formulir Pelaporan Penduduk Musiman untuk selanjutnya diisi oleh pemohon setelah mendapatkan Surat Keterangan RT”. Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Lurah Bansir Darat juga menunjukkan bahwa untuk mendapatkan persyaratan pembuatan KIPEM berupa pengisian Formulir Pelaporan Penduduk Musiman tidak terlalu sulit dengan catatan sudah mendapatkan Surat Pengantar dari RT.

Hasil wawancara lebih lanjut dengan Ketua RT, mengenai persyaratan pembuatan KIPEM sebagaimana disampaikan oleh Ketua RT 04 RW 07 Kelurahan Bansir Darat sebagai berikut : “mahasiswa pendatang yang menjadi warga saya jumlahnya cukup banyak, sehingga banyak yang mengajukan KIPEM dengan meminta surat keterangan RT. Hanya saja sebagaimana ketentuan bahwa untuk mendapatkan Surat Keterangan RT mereka harus memiliki KK penampung dari pemilik Kost, namun yang jadi permasalahan adalah kost tempat mereka tinggal tidak memiliki KK. Kebanyakan rumah kost yang ada masuk RT saya hanya sebagai tempat usaha,

sementara pemiliknya tidak berdomisili di rumah kost tersebut. Sebenarnya pemilik kost sudah pernah disosialisasikan oleh kami selaku RT, hanya saja mereka kurang kooperatif dan mau bekerjasama. Karena niat ingin membantu terpaksa saya menggunakan KK saya untuk membantu mahasiswa mendapatkan KIPEM”.

Keterangan dari hasil wawancara dengan Ketua RT setempat menunjukkan bahwa pokok permasalahan untuk memenuhi persyaratan pembuatan KIPEM adalah banyak mahasiswa yang tinggal di rumah kost yang pemilik rumah kostnya tidak memiliki KK. Sementara Foto Copy KK penampung tersebut harus sesuai dengan alamat tempat tinggal mahasiswa. Karena ingin membantu memenuhi persyaratan terpaksa Ketua RT meminjamkan KK miliknya agar mahasiswa bisa memenuhi syarat pembuatan KIPEM meskipun tidak sesuai dengan alamat tempat tinggal.

Hasil wawancara dengan pemilik Kost yang usahanya berada di lingkup RT 04 RW 07 Kelurahan Bansir Darat berkenaan dengan persyaratan Foto Copy KK penampung memberikan keterangan sebagai berikut : “sebenarnya saya mengetahui kewajiban untuk memberikan Foto Copy KK Penampung kepada mahasiswa yang tinggal di kost saya, hanya saja tidak mungkin kami memberikan KK penampung yang tidak sesuai dengan alamat kost”. Sementara keterangan dari pemilik kost lainnya mengatakan bahwa “saya belum pernah mendengar tentang KIPEM, sehingga tidak mengetahui kalau ada kewajiban untuk memberikan KK penampung kepada mahasiswa yang akan membuat KIPEM”.

Keterangan dari hasil wawancara dengan pemilik kost menunjukkan beberapa hal penting berkaitan dengan pemenuhan persyaratan mahasiswa untuk memiliki KIPEM. Pemilik kost tidak memberikan KK penampung karena alamat KK yang mereka miliki tidak sama dengan rumah kost dan tentu saja tidak akan mendapatkan surat pengantar RT setempat. Sementara hal lainnya adalah banyak pemilik kost yang belum mendapatkan sosialisasi tentang KIPEM, sehingga tidak mengetahui kewajiban untuk memberikan KK penampung.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif mengenai persyaratan pembuatan KIPEM, diperlukan keterangan dari mahasiswa pendatang yang mengajukan permohonan pembuat KIPEM. Hasil wawancara dengan salah seorang mahasiswa memberikan keterangan sebagai berikut : “syarat yang sulit dipenuhi adalah mendapatkan fotocopy KK penampung, karena rumah kost tempat mereka tinggal tidak memiliki Ibu Kost atau dengan kata lain pemilik kost tersebut tidak tinggal di rumah kost. Sehingga mereka kesulitan untuk

mendapatkan KK Penampung, karena foto copy KK penampung tersebut harus sesuai dengan alamat kost dimana mahasiswa tersebut tinggal". Hasil wawancara dengan mahasiswa lainnya dikatakan bahwa : "saya pernah meminta pemilik kost untuk membantu memberikan foto copy KK penampung sebagai syarat untuk membuat KIPEM, hanya saja mereka kurang tanggap dan terkesan tidak ingin membantu. Untung saja Ketua RT mau membantu dengan meminjamkan fotocopy KK nya untuk memnuhi syarat membuat KIPEM.

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa menunjukkan bahwa posisi mahasiswa selaku pemohon yang diwajibkan memiliki KIPEM berada pada posisi yang dilematis. Disatu sisi Pemerintah Kota Pontianak mewajibkan KIPEM bagi penduduk pendatang, tetapi disisi lain mereka dihilangi oleh sulitnya mendapatkan foto copy KK penampung dari pemilik kost. Bahkan terdapat kecendrungan bahwa tidak ada upaya untuk mengatasi sulitnya memenuhi persyaratan tersebut. Sulitnya memenuhi persyaratan pelayanan berupa Foto Copy KK Penampung, menyebabkan proses pelayanan pembuatan KIPEM menjadi rumit, karena Foto Copy KK Penampung merupakan persyaratan awal untuk mendapatkan persyaratan Surat Pengantar dari RT tempat tinggal yang bersangkutan/domisili. Hal ini dikarenakan untuk memperoleh Surat Pernyataan penampung diketahui RT (blanko isian di Kelurahan) setempat yang ditujukan kepada Kepala Disdukcapil, pemohon harus terlebih dahulu mendapatkan Surat Pernyataan Penampungan. Tidak terpenuhinya salah satu syarat dalam pembuatan KIPEM, maka permohonan untuk mendapatkan KIPEM tidak akan terpenuhi.

Berangkat dari keterangan tersebut, menunjukkan bahwa kemudahan pembuatan KIPEM tidak sejalan dengan kondisi yang terjadi dilapangan. Pembuatan KIPEM masih terkesan rumit dan berbelit-belit. Berangkat dari keterangan yang disampaikan oleh para mahasiswa pendatang paling tidak dapat diketahui bahwa salah satu permasalahan prosedur pelayanan pembuatan KIPEM tidak seperti yang diharapkan adalah sulitnya memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa proses untuk memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan KIPEM belum menggambarkan kejelasan persyaratan, sebagaimana dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2000:195) bahwa prosedur

layanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari praktek birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*). Hal ini juga menggambarkan bahwa sistem pelayanan pembuatan KIPEM yang diterapkan belum mampu membangun sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hal ini juga yang menjadi alasan mengapa mahasiswa enggan mengurus KIPEM. Kondisi ini menunjukkan bahwa sulitnya memenuhi persyaratan pembuatan KIPEM oleh mahasiswa pendatang, dimana sulitnya memenuhi persyaratan sebagai indikator bahwa proses pelayanan pembuatan KIPEM belum memenuhi standar pelayanan terutama dari aspek kejelasan administrasi pelayanan publik.

## 2. Sulitnya Prosedur Pelayanan

Prosedur dalam proses pelayanan pembuatan KIPEM adalah berkenaan dengan alur pelayanan mulai dari pengajuan persyaratan hingga dikeluarkannya KIPEM oleh Disdukcapil. Prosedur pelayanan yang baik akan memudahkan masyarakat/publik yang akan berurusan tidak mengalami kesulitan dan mudah mengerti dengan alur pelayanan serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi.

Untuk mengetahui prosedur pelayanan dalam pembuatan KIPEM, penulis melakukan wawancara Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak. Dalam wawancara dikatakan bahwa : "prosedur pelayanan pembuatan KIPEM itu pertama-tama pemohon meminta surat keterangan RT dimana ia bertempat tinggal, dengan membawa KK penampung, selanjutnya RT akan mengeluarkan surat keterangan bahwa yang bersangkutan benar-benar berdomisili di wilayahnya. Setelah mendapatkan surat keterangan RT pemohon selanjutnya mengisi formulir pelapor pendatang penduduk musiman di Kantor Kelurahan, setelah persyaratan tersebut pemohon selanjutnya mengajukan permohonan pembuatan KIPEM di Disdukcapil dan mengisi formulir permohonan KIPEM, sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh petugas pemohon dapat menerima KIPEM".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak di atas, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan KIPEM tersebut tidak terlalu sulit karena relative tidak banyak melalui unit-unit kerja atau sering disebut terlalu birokratis. Secara prosedur bisa saja dikatakan proses pembuatan KIPEM tidak terlalu sulit, namun untuk mengetahui kondisi riil di lapangan

mengenai prosedur pembuatan KIPEM tersebut diperlukan keterangan langsung dari pihak-pihak yang merasakan prosedur pelayanan yang harus dilalui untuk mendapatkan KIPEM.

Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Lurah Bansir Darat mengenai prosedur pembuatan KIPEM memberikan keterangan sebagai berikut : “dalam proses pembuatan KIPEM, Kantor Kelurahan akan mengelurakan formulir pelapor pendatang penduduk musiman yang akan diisi oleh pemohon, selain itu juga akan dilakukan koreksi terhadap kelengkapan persyaratan pembuatan KIPEM yang diajukan oleh pemohon”.

Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Lurah Bansir Darat mengenai prosedur pembuatan KIPEM menunjukkan bahwa prosedur pembuatan KIPEM yang melewati Kelurahan tidak terlalu sulit manakala sudah memenuhi persyaratan administrasi dari RT.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ketua RT 04 RW 07 Kelurahan Bansir Darat mengenai prosedur pelayanan pembuatan KIPEM memberikan keterangan sebagai berikut : “selaku RT, kami sangat mendukung mahasiswa untuk membuat KIPEM dan selama ini kami sangat membantu apabila mahasiswa pendatang ingin membuat KIPEM, hanya saja pemerintah perlu mempermudah prosedur khususnya untuk memenuhi persyaratan”.

Hasil wawancara dengan Ketua RT tersebut menunjukkan bahwa dalam prosedur pembuatan KIPEM peran RT menjadi sangat penting, dikatakan demikian karena proses awal pembuatan KIPEM tersebut harus mendapatkan surat keterangan RT setempat. Surat keterangan yang dikeluarkan oleh RT merupakan bukti bahwa pemohon KIPEM merupakan penduduk musiman yang berdomisili di RT setempat dan menumpang di KK pemilik kost atau KK penampung.

Sementara hasil wawancara dengan pemilik kost mengenai prosedur pembuatan KIPEM memberikan keterangan sebagai berikut : “kami kurang terlalu paham mengenai prosedur pembuatan KIPEM, hanya saja mengenai prosedur, hanya sebatas mengetahui kewajiban untuk memberikan KK penampung. Hal tersebut pada dasarnya akan kami penuhi apabila dimungkinkan yaitu KK sesuai dengan alamat kost”.

Keterangan dari pemilik kost menunjukkan bahwa prosedur pembuatan KIPEM khususnya menyangkut kemudahan dan kecepatan waktu sangat tergantung dari

persyaratan yang harus dipenuhi dalam tiap tahapan. Dalam hal ini tahapan awal yaitu mendapatkan KK penampung dari pemilik kost menjadi penghambat dalam prosedur pelayanan.

Penilaian terhadap prosedur dalam pembuatan KIPEM tersebut, akan lebih objektif apabila diperoleh keterangan langsung dari mahasiswa sebagai pihak yang merasakan dan mengalami prosedur pelayanan. Terkait dengan prosedur pelayanan pembuatan KIPEM tersebut, hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang mahasiswa pendatang memberikan penilaian tersendiri mengenai prosedur pembuatan KIPEM dengan mengatakan bahwa : “menurut saya prosedur untuk mendapatkan KIPEM itu cukup rumit dan berbelit-belit, karena kita sebagai penduduk dari luar Kota Pontianak harus memiliki KK penampung dimana kita tinggal, sementara di tempat saya tinggal tidak memiliki KK di lingkungan RT tersebut karena pemiliknya tidak tinggal dirumah tersebut, dan harus mencari KK yang bersedia menampung”.

Sementara mahasiswa lainnya memberikan keterangan bahwa : “prosedur pembuatan KIPEM memang tidak terlalu rumit, hanya saja karena harus melalui banyak instansi maka banyak syarat yang harus dipenuhi dan memerlukan banyak waktu, tidak cukup satu hari”.

Berangkat dari keterangan yang disampaikan oleh mahasiswa tersebut, menunjukkan bahwa kemudahan pembuatan KIPEM yang disampaikan oleh informan dari Disdukcapil Kota Pontianak tidak sejalan dengan kondisi yang terjadi dilapangan. Prosedur pembuatan KIPEM masih terkesan rumit dan berbelit-belit.

Jika mengamati prosedur pelayanan pembuatan KIPEM paling tidak terdapat beberapa prosedur yaitu pertama meminta fotocopi KK penampung kepada pemilik Kost, meminta surat keterangan RT setempat, mengisi Formulir Pelapor Pendatang Penduduk Musiman Di Kantor Kelurahan, dan terakhir mengajukan permohonan pembuatan KIPEM di Disdukcapil dengan mengisi formulir dan menyerahkan persyaratan.

Dari beberapa tahapan tersebut yang menjadi permasalahan adalah apabila tahap pertama tidak dipenuhi maka akan mengganggu prosedur selanjutnya, hal ini berdampak terhadap lamanya waktu pengurusan KIPEM. Salah satu permasalahan prosedur pembuatan KIPEM tidak seperti yang diharapkan adalah sulitnya memenuhi persyaratan pada tahap pertama yaitu fotocopy KK penampung sebagai dasar untuk mendapatkan SK dari RT. Hal ini yang menyebabkan prosedur pelayanan memakan waktu yang lama.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pembuatan KIPEM belum berjalan dengan efektif, disebabkan oleh sulitnya persyaratan pelayanan terutama untuk mendapatkan KK penampung. Selain persyaratan proses pelayanan pembuatan KIPEM juga belum didukung dengan kemudahan prosedur, prosedur pelayanan dirasakan masih berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.

Berangkat dari kesimpulan hasil penelitian, dapat disampaikan saran-saran dalam rangka meningkatkan pelayanan pembuatan KIPEM yaitu persyaratan dan prosedur pembuatan KIPEM perlu dipermudah, dimana Disdukcapil Kota Pontianak melakukan koordinasi dengan membangun system yang terintegrasi dengan perguruan tinggi guna mendata mahasiswa yang berasal dari luar Kota Pontianak. Mahasiswa yang dinyatakan berasal dari luar yang sudah terdaftar di perguruan tinggi dapat menggunakan KTM untuk membuat KIPEM. Disamping itu, perlu adanya sosialisasi dari Disdukcapil Kota Pontianak kepada para pemilik kost yang menampung mahasiswa pendatang untuk bekerjasama dalam memberikan KK Penampung sebagai bukti bahwa mahasiswa bersangkutan benar-benar berdomisili di rumah kost tersebut. Pemilik kost yang tidak bersedia memberikan KK penampung perlu diberikan tindakan tegas, seperti mencabut izin usaha rumah kost.

#### E. REFERENSI

- Epstein, Paul D. 1988. *Using Performance Measurement in Local Government (A guide to improving and accountability)*. New York: National Civic Legues Press.
- Hariyoso, Selamat. 2002. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Balai Aksara.
- Soedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Jakarta: Mandar Maju.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dan Dimensi "Akuntabilitas Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah."* Surabaya: Insan Cendekia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pemberian Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
Jalan A.Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email: [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto: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 : RAHEL  
NIM / Periode lulus : E21110103  
Fakultas/Jurusan : Ilmu sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/HP : rahelhera@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....Publika.....\*) pada Program Studi.....I.A.N..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS PENDUDUK  
MUSIMAF DI KOTA PONTIANAK

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

- secara *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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....

NIP.

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal: 20-12-2013

( RAHEL )  
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).