

PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG

Muhammad Noor Ifansyah¹⁾
Email : mn.imansyah@yahoo.com
Ahmad Ridluan Anwar Syahdi²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong

ABSTRACT

Service is the main task of the essentials of the figure of the apparatur, as civil servants and the servant society. Employee of Government has not fully provide services to the community satisfy changes that can be felt today is the changing mindset of society toward an increasingly critical. The aim of this study is the author wanted to know how the service that is provided by the District Muara Harus to society, particularly in the manufacture of Family Card.

The purpose of this study was to know how public services in Muara Harus. The method used in this research is descriptive qualitative data analysis by using techniques that later this informant to guide researchers in obtaining data relating has investigated by researchers.

From the results of the study on the basis of the questions obtained an explanation that the Office of Muara Harus District Must still fundamental changes in providing services to the applicants card-making family. This can be seen by: 1) Procedure service, there are still complaints about service personnel accuracy Card making family because there is slowness and lack of earnest in service delivery, so it needs to be improved so that as a public servant as expected by the public; 2) The time of service, although the implementation of the Family Card making using the computer, but as the engine power is sometimes impaired.

Keywords : Procedure service, civil servants

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disebut PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap perizinan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (PERMENDAGRI no 24 Tahun 2006).

Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu :

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

2. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam sebuah organisasi salah satu yang paling menentukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan adalah pelaksanaan atau Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu menyelenggarakan tugas-tugas yang ada. Namun dengan adanya perkembangan teknologi yang masuk kesatuan organisasi turut membantu dalam proses pelaksanaan tugas, sering pemimpin tidak menyadari

bahwa yang sangat menentukan untuk mencapai tujuan itu bukan teknologi yang ada tetapi adalah pegawai yang bertugas di instansi tersebut. Tentunya sebagai abdi pelayanan kantor Kecamatan Muara Harus, sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, lebih mengutamakan yang bersifat prima.

Pada Undang-Undang Nomor.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditetapkan dengan salah satu tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepadanya masyarakat, dimana pada kenyataannya pembuatan Kartu keluarga (KK), dinilai oleh masyarakat sangat rumit, panjang dan berbelit-belit.

Dalam proses pengisian formulir yang menjadi syarat untuk mendapatkan Kartu Keluarga (KK), dan apabila ada yang di rubah di dalam Kartu Keluarga harus melengkapi syarat tambahan misalnya dalam perubahan tanggal lahir, tempat lahir, dan apabila rubah status dari belum kawin menjadi kawin itu lengkapi dengan buku nikah, itu menyebabkan urusan berbelit-belit masyarakat harus membawa kembali syarat tambahan di samping itu juga masyarakat merasa pelayanan yang terselubung antara pelaku pemberi pelayanan publik atau aparatur itu sendiri dengan yang menerima pelayanan.

Selain itu di Kartu Keluarga berhubungan dengan syarat-syarat yang lain misalnya didalam penerimaan Raskin, penerimaan gas bersubsidi, dalam pembuatan paspor semua

ini sangat berhubungan jadi apabila terjadi kesalahan di Kartu Keluarga (KK) akan berakibat fatal, misalnya terjadi kesalahan pada poin pekerjaan itu bisa mengakibatkan yang berhak menerima Raskin menjadi tidak menerima dan begitu pula sebaliknya yang tidak berhak menerima Raskin menjadi berhak menerima Raskin, dan Kartu Keluarga (KK) Menjadi dasar dalam pembuatan administrasi kependudukan pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menggunakan Jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diperkenankan membuat dari umur 17 Tahun sampai 21 Tahun dan Elektronik-kartu Tanda Penduduk (e -KTP) itu di entry sebelumnya pada Kartu Keluarga (KK).

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan

Muara Harus dirasakan oleh masyarakat belum maksimal baik ditinjau dari segi waktu, misalnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) selesai dalam waktu satu minggu namun sering kali waktu tersebut diundur karena sebab yang kurang jelas, padahal secara teoritis agar pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Muara Harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

PELAYANAN PUBLIK

Menurut Kotler (Lukman, 2000: 8) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu menurut (Sampara 2000 : 8), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan

yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S. Badudu, 2001: 781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini

ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpendek. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang berwenang. Kotler (Paimin Napitupulu, 2007 : 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Masyarakat tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.

3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.

Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

AZAS PELAYANAN

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003) :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektif.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

PENYELENGGARAAN

PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - a. Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

KARTU KELUARGA

1. Pengertian

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

2. Proses Penerbitan atau Perubahan KK

a. Proses penerbitan atau perubahan KK di Desa/Kelurahan dilakukan dengan tata cara:

- 1) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KK;
- 2) Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa

Kependudukan dan Peristiwa Penting;

- 3) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk;
- 4) Kepala desa/lurah menandatangani formulir permohonan KK; dan Kepala desa/lurah/Petugas registrasi meneruskan berkas formulir permohonan KK kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan.

b. Proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan, dilakukan dengan tata cara:

- 1) Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk;

- 2) Camat menandatangani formulir permohonan KK;
 - 3) Petugas menyampaikan formulir permohonan KK yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Instansi Pelaksana.
- c. Penerbitan atau perubahan KK di Instansi Pelaksana, dilakukan dengan tata cara:
- 1) Petugas melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan;
 - 2) Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menanda-tangani KK.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan berupa pendekatan kualitatif, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari populasi serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, sebanyak 6.883 orang yang terdiri dari 785 Kepala Keluarga. Dan 20 Masyarakat yang merupakan sub/bagian dari populasi, yang karakteristiknya akan diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, berjumlah 6.883 orang. Dengan demikian maka populasi yang diambil adalah 20 masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil 20 masyarakat Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong sebagai subyek penelitian. Untuk lebih memperjelas gambaran subyek penelitian serta untuk lebih memperkuat analisa hasil penelitian maka perlu menjabarkan terlebih dahulu karakteristik responden penelitian. Subyek penelitian ini sendiri berjumlah 20 orang, dan berdasarkan hasil kuisioner yang disebar dilapangan

menunjukkan bahwa masing-masing responden memiliki identitas maupun karakter yang berbeda satu sama lain. Sehingga perlu diklasifikasikan dan diklarifikasi agar dapat dipahami dengan baik.

Pelayanan diukur dengan lima dimensi yaitu: fisik pelayanan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan

pelayanan dengan tanggap. Empati meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hal yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan, keberadaan unsur pimpinan, kesopanan pegawai dalam kegiatan pelayanan, kepercayaan masyarakat terhadap pegawai pada kantor Kelurahan Pulau terutama dalam hal biaya pelayanan dan pemahaman pihak kantor Kecamatan Muara Harus terhadap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Jawaban dari para responden dari segi *tangible* (bukti fisik) 47 orang atau 47% responden menyatakan baik 21 orang atau 21% menyatakan sangat baik, 19 orang atau 19% cukup baik dan 3 orang atau 3%

menyatakan tidak baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik, dimana nilai persentasiresponden 47%,.

Jawaban dari para responden dari segi *reliability* (kehandalan) 60 orang atau 42,85% responden menyatakan baik 42 orang atau 30% menyatakan sangat baik, 33 orang atau 23,57% cukup baik dan 4 orang atau 2,85% menyatakan tidak baik, termasuk 1 orang atau 0,71% menyatakan sangat tidak baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik, dimana nilai persentasiresponden 42,85%.

Jawaban dari para responden dari segi *Responsiveness* (daya tanggap) 37 orang atau 46,25% responden

menyatakan baik 22 orang atau 27,5% menyatakan sangat baik, 19 orang atau 23,75% cukup baik dan 2 orang atau 2,5% menyatakan tidak baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik, dimana nilai persentasiresponden 46,25%,

Jawaban dari para responden dari segi *assurance* (jaminan) 33 orang atau 41,25% responden menyatakan baik 22 orang atau 27,5% menyatakan sangat baik, 20 orang atau 25% cukup baik dan 3 orang atau 3,75% menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik, dimana nilai persentasi responden 41,25%,

Jawaban dari para responden dari Segi *Emphaty* (empati) 44 orang atau 44%

responden menyatakan baik 23 orang atau 23% menyatakan sangat baik, 25 orang atau 20% cukup baik dan 3 orang atau 3% menyatakan tidak baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik, dimana nilai persentasiresponden 44%,

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dikantor Kecamatan Muara Harus. Dan dalam Kajian utama penelitian ini adalah menitik beratkan kepada Bagaimana Pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Muara Harus. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Muara Harus adalah Cukup Baik

DAFTAR PUSTAKA

Badudu, J.S, Sultan Mohammad Zain. 2001, *Kamus Umum*

- Bahasa Indonesia, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Kencana Syafii, Inu.2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Kristiadi JB. 1998. *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu pelayanan,Pembangunan Administrasi.* Jakarta, LP3ES.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIALAN Press.
- Napitupulu, DR.Paimin,M.Si. 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni.
- Pamudji, S. 1981. *Pembinaan Perkotaan di Indonesia*, Ichtia, Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Santosa, DR.Pandji,M.Si. 2008, *Administrasi Publik*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Sudjana S. (2001). *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*, Bandung, Falah Production
- Sugiyono,2012. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Utomo, Warsito, 1997, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.

