

Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Seduri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo

by Afinda Siti Fatimah

Submission date: 31-Aug-2021 05:31PM (UTC+0700)

Submission ID: 1638780200

File name: ARTIKEL_AFINDA.pdf (362.86K)

Word count: 2303

Character count: 15135



Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Seduri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo

Afinda Siti Fatimah¹⁾, Isnaini Rodiyah²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: afindasiti@gmail.com, isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *There are violations in the main affairs of the population, such as the making of KK and KTP, making the service system weak. Whereas in providing service oriented to satisfaction. For example in the Seduri Village Government. Often village government officials make promises that are not realized. This causes the lack of clarity of time in providing services. This study aims to describe KK and KTP services in Seduri Village. The method used in this research is descriptive qualitative because the researcher wants to know and make a description or description in a systematic, factual, and accurate way about an object, a condition in the present and the relationship between the phenomena being investigated. The results of the study indicate that there are several constraining factors that make them less satisfied in providing Family Card and Identity Card services such as clarity of time, delays in officers, and transparency of costs..*

Keywords - *Quality; Family card; Identity card*

Abstrak. *Terdapatnya pelanggaran dalam urusan pokok kependudukan, seperti pembuatan KK dan KTP, menjadikan lemahnya sistem pelayanan yang diberikan. Padahal dalam memberikan pelayanan berorientasi pada kepuasan. Misalnya di Pemerintahan Desa Seduri. Seringkali petugas pemerintah desa memberikan janji yang tidak terealisasi. Hal tersebut menjadikan tidak terdapatnya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelayanan kk dan ktp di desa seduri. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui dan membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor kendala yang menjadikan kurang puasnya dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk seperti kejelasan waktu, keterlambatan petugas, dan transparansi biaya.*

Kata Kunci - *Kualitas; Kartu Keluarga; Kartu Tanda Penduduk*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, daerah, maupun desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka kinerja pemerintah diharapkan dapat dikelola sedemikian rupa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Sehingga Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*). Sedangkan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya (1) Berwujud yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. (2) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. (3) Ketanggapan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) Memberikan jaminan dan keramahan serta sopan santun. (5) Dapat merasakan apa yang diinginkan masyarakat atau pelanggan dan bersikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Namun realitanya terdapat permasalahan pelayanan administrasi desa yang terjadi dalam pelaksanaan pemerintahan desa di beberapa daerah, contohnya dalam pembuatan KK (kartu keluarga) dan KTP (kartu tanda penduduk), terjadi adanya pungli (pungutan liar), kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana belum memadai dan kinerja aparat yang kurang berkompeten terkait kedisiplinan pegawai yang sering datang terlambat atau tidak ada dikantor pada saat jam kerja.

Misalnya pelayanan di Kantor Kelurahan Nunukan yang ditulis oleh Arista Ningsih, yang menggambarkan bahwa adanya faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan Nunukan Tengah yaitu fasilitas pendukung kurang, kemudian dibutuhkan pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai kelurahan masih kurang, kemudian keterlambatan dalam pelayanan SKTM, yang menjadi faktor pendukung kelurahan Nunukan Tengah adanya dukungan dari Dinas Kecamatan Nunukan dalam melaksanakan kegiatan eksternal, ditambah lagi bentuk dankerjasama sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik.

Fenomena yang terjadi sama seperti di Desa Seduri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Dalam pelayanan administrasi melakukan pelayanan berupa KK (Kartu Keluarga, KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Surat Kematian, dan Surat Pindah. Kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Seduri belum sepenuhnya memuaskan, khususnya dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) dan untuk pembuatan berkas lain misalnya Akta Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah tidak terjadi masalah. Permasalahan yang terjadi dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yaitu warga hendak membuat KTP dikantor Desa Seduri dan dilayani oleh salah satu aparat desa. Warga dijanjikan proses dalam pembuatan KTP selama 2 minggu selesai. Tetapi dalam 2 minggu ada yang belum selesai bahkan selama satu bulan lebih dan masih belum adanya kejelasan waktu. Pembuatan KK (Kartu Keluarga) pun juga ada masalah yaitu ada seorang warga ingin membuat KK (Kartu Keluarga) di salah satu aparat desa dan dilayani. Dia (aparat desa) meminta imbalan yang tidak wajar kepada warga yang membuat KK ini sebesar dua ratus ribu rupiah untuk satu KK saja. Kemudian warga ini memberikan biaya sebesar yang disebutkan tadi dan proses pembuatannya dijanjikan paling lama dua minggu. Selama dua minggu lebih tidak ada kabar apakah KK sudah terselesaikan apa belum. Tetapi pembuatan KK dilimpahkan ke aparat desa lain untuk menyelesaikan. Tidak adanya rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada warga dan belum adanya transparansi biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan berkas administrasi yang dibutuhkan warga. Seharusnya dalam pengurusan berkas administrasi tidak dipungut biaya bahkan gratis. Bagaimanapun juga warga tetap mengeluarkan biaya dan ada yang dikasih secara ikhlas atau permintaan dari aparat desa yang bersangkutan. Sehingga Peneliti tertarik dengan judul ini karena untuk mengetahui kondisi pelayanan yang sesungguhnya di pemerintahan desa Seduri.

II. METODE

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu pemecahan masalah yang perlu diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang dan berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan sebagaimana adanya). Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui dan membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Peneliti akan memberikan gambaran dengan secara cermat tentang fenomena yang terjadi mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan administrasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara: (1) Observasi Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan di mana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan terkait kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk; (2) Wawancara terstruktur dan (3) Dokumentasi yang menjadikan penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu dari beberapa indikator yang dapat menjelaskan kondisi pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mempunyai kejelasan target waktu pelayanan, dari target waktu tersebut permintaan pelayanan harus dapat dipenuhi. Namun kondisi yang terjadi di pemerintah Seduri dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pengerjaannya belum cepat karena banyaknya permintaan dan blangkonya habis jadi harus menunggu beberapa bulan sampai beberapa tahun. Pemerintah Desa Seduri hanya bisa pasrah karena menganggap pemerintahan desa hanya sebatas perantara, sedangkan yang mengaturnya adalah pemerintahan kecamatan. Sehingga dari segi waktu pelayanan administrasi dalam pembuatan KTP membutuhkan waktu yang sangat lama hingga beberapa tahun selesai dikarenakan alasannya blangkonya

habis dan pembuatan KK menunggu sekitar satu minggu sudah selesai. Hal ini banyak masyarakat yang mengeluh akibat keterlambatan pembuatan KTP karena tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kebijakan pembuatan KTP dari dulu sampai sekarang tidak pernah berubah, harus menunggu dulu.

Kepastian jadwal merupakan seberapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KK dan KTP. Kebijakan ini belum pernah berubah karena hanya menjanjikan waktu saja dan belum pasti. Dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk hanya diberikan prediksi waktu saja misalnya KTP selesai 6 bulan tetapi dalam jangka waktu 6 bulan masih belum selesai. Terkadang masyarakat sendiri yang pergi ke Kantor Kecamatan untuk menanyakan perihal pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Sedangkan untuk mekanisme pembuatan Kartu Keluarga baru atau Kartu Tanda Penduduk yang baru membawa surat pengantar dari rt yang telah distempel di rw, fotokopi buku nikah, surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya kepastian waktu dalam pembuatan KTP hanya saja dikira-kira. Prosedurnya untuk pembuatan KK dan KTP juga sudah baik sesuai dengan SOP nya. Kesalahan dalam penulisan pasti ada, untuk meminimalisir kesalahan tersebut harus di cek dahulu sebelum pulang sehingga bisa dibenarkan lagi.

Tanggungjawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya sehingga bertanggungjawab adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya serta menanggung akibatnya. Aparatur memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, maka hal ini berarti aparat telah memenuhi kewajibannya serta aparat juga telah bertanggungjawab atas kewajibannya. Tanggungjawab dalam hal ini adalah kesediaan atau kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menerima resiko atas pekerjaan yang dilakukan. Tanggungjawab merupakan sebuah hal penting dalam penyelenggaraan pemerintah desa, jika aparat memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi maka pekerjaan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Dan kondisi yang terjadi di Desa Saduri mengenai hal ini adalah aparat Desa Saduri bertanggungjawab atas apa yang dikerjakannya sesuai dengan jobdisnya masing-masing. Memberikan pelayanan yang sepenuhnya kepada masyarakat sehingga masyarakat sini senang atas pelayanan yang diberikan. Namun terdapat pula petugas yang sering terlambat, sehingga masyarakat menunggu dan harus bersabar. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab dalam tanggungjawab waktu masih kurang baik, dilihat dari adanya keterlambatan aparat desa untuk datang ke kantor desa dan pulang tidak sesuai dengan peraturan dari pemerintah. Buruknya lagi tidak ada teguran atau sanksi dari kepala desa untuk yang datang terlambat karena kepala desanya pun juga datang terlambat dan diikuti oleh bawahannya. Kemudian untuk semua data-data masyarakat Desa Saduri sudah terdaftar dan sudah terprogram di komputer.

Selanjutnya mengenai kewajaran biaya dalam mengurus atau mendapatkan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Fenomena yang terjadi di Desa Saduri dapat dideskripsikan bahwa masalah biaya pembuatan surat keterangan KK maupun KTP disini gratis tanpa adanya pungutan biaya sepeserpun. Walaupun ada mungkin masyarakat memberikan uang tips ke aparat dikarenakan masyarakat tersebut tidak dapat mengurus sendiri, sehingga membutuhkan bantuan. Akan tetapi, pernah terdapat permasalahan yaitu dimana masyarakat sudah memberikan tip namun petugas yang seharusnya yang membantu malah menghilang. Akhirnya petugas lain yang membantunya. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya transparansi biaya atau kewajaran biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan KK dan KTP hanya seikhlasnya yang memberi. Juga ada terjadinya penyelewengan biaya dalam pembuatan KK, tetapi sudah ada peneguran dari kepala desa langsung.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Saduri Kecamatan Balongbendo adalah pelayanan administrasi pada dimensi kecepatan dalam pelayanan administrasi belum sepenuhnya baik dilihat dari pelayanan administrasi dalam pembuatan KTP membutuhkan waktu yang sangat lama hingga beberapa tahun selesai. Pada dimensi kepastian pelayanan administrasi kepastian waktu dalam pembuatan KTP hanya saja dikira-kira dan prosedurnya untuk pembuatan KK dan KTP juga sudah baik sesuai dengan SOP nya. Pada dimensi tanggungjawab dalam pelayanan administrasi masih kurang baik, dilihat dari adanya keterlambatan aparat desa untuk datang ke kantor desa dan pulang tidak sesuai dengan peraturan dari pemerintah. Buruknya lagi tidak ada teguran atau sanksi dari kepala desa. Pada dimensi kewajaran biaya belum adanya transparansi biaya atau kewajaran biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan KK dan KTP hanya seikhlasnya yang memberi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih kepada pihak pemerintah desa Seduri atas dukungannya sehingga peneliti dapat memperoleh informasi agar dapat memenuhi artikel ini. Selanjutnya peneliti ucapkan terimakasih kepada civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengembangkan kemampuan dalam menulis artikel ini.

REFERENSI

- [1] Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass, 2015.
- [2] Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- [3] Ningsih, A. A. *Kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan nunukan tengahkabupaten nunukan*. eJournal Ilmu Administrasi Negara, 2015. pp1295-1306
- [4] Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press, 2014.



Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Seduri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ ojs.uma.ac.id

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On