

**SKRIPSI**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA**  
**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN ENREKANG**

YUSNIA. Y

Nomor Stambuk : 105610485414



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS**  
**MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN ENREKANG**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

Yusnia. Y

Nomor stambuk : 105610485414

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

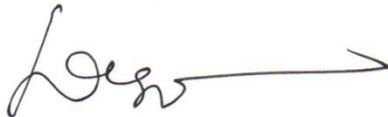
Nama Mahasiswa : **Yusnia. Y**

NIM : 10561 04854 14

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

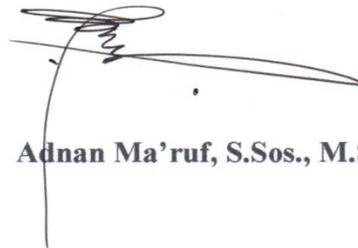
Menyetujui :

Pembimbing I



**Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si.**

Pembimbing II



**Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si.**

Mengetahui

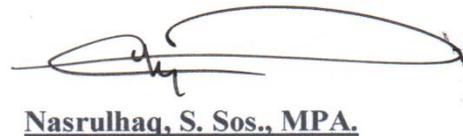
Dekan  
Fisip Unismuh Makassar



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.**

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



**Nasrulhaq, S. Sos., MPA.**

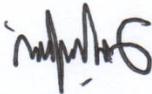
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0007/FSP/A.I-VIII/II/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ( S.1 ) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu tanggal 9 Februari 2019.

## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si



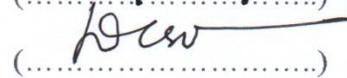
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji

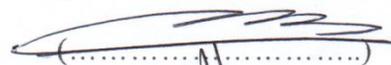
1. Prof. Dr. Alyas, MS (Ketua)
2. Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si
3. Dr. Burhanuddin , S.Sos, M.Si
4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yusnia. Y

Nomor Stambuk : 105610485414

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau lebih ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 10 Nopember 2017

Yang Menyatakan,



**Yusnia. Y**

## **ABSTRAK**

**Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.** (Dibimbing oleh Djulianti Saleh dan Adnan Ma'ruf).

Standar Pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, dan Sarana Prasarana Pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Enrekang. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KK di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KK. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian, Standar Pelayanan Publik sudah diterapkan dengan baik, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak ada biaya atau pungutan liar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa masih perlu pembenahan dalam menjalankan prinsip Standar dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, fasilitas ruangan yang masih kurang .

**Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik**



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatub*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini demi memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari segala pihak baik dari segi material maupun spiritual. Olehnya itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta atas pengorbanan mereka yang tidak bisa dihitung dan tidak bisa dinilai, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, M.M selaku rektorat Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos,M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II.

5. Bapak NasrulHaq, S.Sos., MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta staf yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar yang telah memberikan ilmu dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga saran dan Kritik dari semua pihak tetap diharapkan untuk perbaikan yang akan datang.

Akhirnya penulis hanya bisa mengucapkan mudah-mudahan skripsi ini ada manfaatnya terutama bagi penulis sendiri dan pembaca, semoga Allah SWT, senantiasa memberikan rahmat dan taufik-Nya kepada kita semua. Amin.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Standar Pelayanan Publik .....	8
B. Tujuan Standar Pelayanan Publik.....	16
C. Prinsip Pelayanan Publik .....	17
D. Jenis – jenis Pelayanan Publik.....	19
E. Kartu Keluarga (KK) .....	21
F. Kerangka Pikir .....	25
G. Fokus Penelitian .....	25
H. Deskripsi Fokus Penelitian .....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	28
C. Sumber Penelitian.....	29

D. Informan Penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	32
G. Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
1. Keadaan Kabupaten Enrekang .....	34
2. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	35
B. Deskripsi Data Penelitian .....	40
1. Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Babupaten Enrekang .....	40
C. Pembahasan.....	68
1. Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Babupaten Enrekang .....	68
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
Kesimpulan.....	73
Saran.....	74

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang .....	38
Gambar 4.2	Bagan Mekanisme Pelayanan Publik Satu Pintu Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	42

## **DAFTAR TABEL**

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Daftar Informan Penelitian.....	30

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penelitian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan indikator masyarakat itulah sebagai dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Melihat keadaan bangsa sekarang, ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama baik dari kualitasnya maupun kuantitasnya, karena semakin bertambah jumlah penduduk, maka semakin meningkat pula kesejahteraan dan semakin berkembang pembangunan daerah.

Tuntutan-tuntutan terhadap para pemberi pelayanan seringkali muncul karena kurangnya perhatian para aparatur pemerintah dalam proses pemberi pelayanan publik. Untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal, pengguna jasa sering kali mendapatkan kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada. Sudah sering kita menyaksikan masih banyak masyarakat yang mengeluh akan

lamanya pembuatan kartu keluarga yaitu lebih dari jadwal yang ditentukan yang biasa selesai dalam waktu sehari namun biasa sampai seminggu baru bisa jadi.

Optimalisasi pelayanan publik menurut Moenir (2006) adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan pelayanan. Profesional pelayanan ditunjukkan oleh sikap dan perilaku para pemberian layanan. Setiap warga Negara tidak pernah bisa lepas dengan hubungan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah elemen dalam suatu Negara sebagai hasil dari pengaturan rakyat dengan tujuan untuk mewujudkan kedamaian dan keamanan internal serta melindungi masyarakat. Walaupun pemerintah bisa juga diartikan sebagai organisasi yang melaksanakan kekuasaan dari Negara, akan tetapi pemerintah bukan satu-satunya organisasi dalam Negara dan bukan pula pembuat semua peraturan perundangan untuk masyarakat.

Di berbagai media massa radio, televisi, Koran, dan dll. Tidak dapat disangkal lagi kalau persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Di mata masyarakat, berhadapan langsung dengan birokrasi berarti berhubungan langsung dengan suatu prosedur yang menyebalkan, membutuhkan waktu lama. Lebih parah lagi, prosedur yang berbelit-belit dan biaya di luar prosedur itu sendiri sering kali di tanggungi oleh kepentingan pribadi, rendahnya tingkat transparansi dan akuntabilitas ( Dwiyanto, 2002, hal 228).

Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya. Proses pelayanan

publik oleh daerah mencakup obyek yang luas seperti: pengurusan KK, KTP, berbagai macam perizinan, penyediaan air bersih dan sebagainya. Keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat mencakup pelayanan-pelayanan yang sangat penting kepada masyarakat pengguna jasa. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Dan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga berisikan standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai jenis pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah kabupaten dilihat dari frekuensi pemberian layanan ada dua jenis pelayanan yang sangat dominan yaitu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang manajemen dan pelaksanaan pelayanannya tidak semuanya diinformasikan pada warga dan masih sulit diakses oleh warga, sehingga pada pelaksanaan pelayanan yang diberikan, citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik masih tercermin pada maraknya tanggapan dan keluhan masyarakat. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya sanksi biaya,

ketidakjujuran, pemalsuan dan penyelewengan dalam berbagai bentuknya, keterlambatan penyelesaian urusan, suap-menyuap, atau dipersulitnya berbagai prosedur.

Buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Oleh karena itu, pelayanan publik dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang kerana kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Sehingga perlu dilakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan standar pelayanan masyarakat, khususnya pada kepastian layanan prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan. Tolak ukur standar pelayanan publik adalah adanya pelayanan publik yang efektif, efesien, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan, baik standar input, standar output, standar throughput, dan standar outcome, lepas dari persoalan, apakah pelaku (aktor) menyetujui perintah itu atau ia merasa terpaksa, dipaksa, atau tiada pilihan lain. Agar pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang diberikan dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja,

komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam melaksanakan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan pengamatan sementara terkait dengan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, ditemukan adanya beberapa permasalahan diantaranya, :

- a. Dalam pengurusan pembuatan KK SIAK, ditemui permasalahan yaitu adanya keterlambatan dalam pembuatan dan penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan dikarenakan SOP ( Standar Operasional Prosedur) yang belum diterbitkan sehingga belum adanya kepastian waktu di dalam memberikan pelayanan.
- b. Adanya gangguan pada system jaringan pusat, listrik padam dan pejabat penandatanganan tidak ada di tempat ( dinas luar) sehingga system yang ada tidak dapat menjamin penggunaan sumber – sumber yang ada secara konsisten.
- c. Kurangnya profesionalitas kinerja dikarenakan pelayanan publik yang kurang cermat sehingga sering terjadi kesalahan dalam pencatatan atau pengetikan.

Standar Pelayanan Publik diwujudkan pada aspek di antaranya biaya, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, petugas yang berwenang dan mekanisme pengaduan masyarakat ,bertanggung jawab, standar, dan lokasi pelayanan. Sehubungan akan itu, perlu penjabaran secara rinci mengenai Standar Pelayanan Publik , karena pelaksanaan Standar Pelayanan Publik akan lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik. Adapun aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, atau pengendalian, dan laporan

hasil kinerjanya khususnya dalam pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK) .  
berdasarkan dari informasi dan pemikiran tersebut, maka melalui penelitian ini akan dikaji lebih mendalam terhadap “ **Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimanakah Waktu Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
3. Bagaimanakah Biaya Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
4. Bagaimanakah Dasar Hukum Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?
5. Bagaimanakah Sarana Prasarana Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk Mengetahui Prosedur Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
2. Untuk Mengetahui Waktu Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
3. Untuk Mengetahui Biaya Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
4. Untuk Mengetahui Dasar Hukum Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
5. Untuk Mengetahui Sarana Prasarana Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai suatu hasil karya ilmiah yang dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi suatu bahan masukan dan perbandingan bagi para peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti tema penelitian yang sejenis, serta menambah perbendaharaan perpustakaan bagi mereka yang membutuhkan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah kabupaten Enrekang, khususnya dalam meningkatkan Standar Pelayanan Publik pada masa-masa mendatang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Standar Pelayanan Publik**

##### **1. Standar**

Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Elly Erawati dkk (2010) pengertian standar didefinisikan sebagai “ pernyataan tertulis yang berisi spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal yang khusus yang memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria , ukuran, patokan, dan pedoman”. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya ( Peraturan pemerintah nomor 102 tahun 2000).

##### **2. Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible

yang biasa ( namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan system penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Anita dan Retno (2004) pengertian pelayanan adalah “ kegiatan yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memberikan nilai pada konsumen berdasarkan sumber dari mark plus”. Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen-konsumen pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu ; (a) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena di minta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan disamping ada unsure pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini. (b) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Sitem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yaitu : (1) strategi pelayannya, sesuatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan. (2) sumber daya manusia yang memberikan layanan (3) system pelayanan, prosedur atau tata cara untuk

memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada

### **3. Publik**

Publik adalah sekelompok orang ( atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalani hubungan istimewa dengan perusahaan. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan bersih berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Publik juga diartikan sebagai sekelompok orang yang (1) dihadapkan pada suatu permasalahan, (2) berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, (3) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.

### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanna publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan rterukur. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan

dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapaun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

#### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam penyelesaian sesuatu pelayanan. Berikut yang termasuk dalam prosedur pelayanan yaitu :

##### **1. Kesederhanaan**

Kesederhanaan yang dimaksudkan di sini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit , maksudnya cara penyampaian yang akurat dan tepat sasaran, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

##### **2. kemudahan alur Pelayanan**

rangkaian proses, tata cara dan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yang harus dilengkapi oleh pemohon pembuatan Kartu Keluarga.

**b. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kehandalan dan daya tangkap layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut.

Oleh karena itu, penting untuk dibangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik. Inovasi dan kreativitas pelayanan publik dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan. Sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan. Jika dapat dikerjakan dengan waktu 1 hari, kenapa harus 1 minggu. Beberapa indikator waktu pelayanan yaitu :

**1. Kehandalan**

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

**2. Ketetapan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian satuan/petugas yang memberikan pelayanan.**

Ketepatan dan kepastian yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketetapan waktu artinya pelaksanaan

pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **c. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincianya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan .transparansi menegani biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Yang termasuk dalam biaya pelayanan antara lain:

#### **1. Kejelasan Biaya**

Kejelasan biaya ini mencakup kejelasan dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### **2. Kejujuran petugas (tidak pungli)**

Kejujuran petugas adalah sikap jujur dalam setiap upaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### **d. Dasar Hukum Pelayanan**

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Pemahaman dasar hukum dalam aspek pemberian pelayanan adalah penting sebagai edukasi bagi masyarakat. Pemahaman tentang dasar hukum pelayanan menjadi bagian dari pemberian layanan yang optimal. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerima pelayanan. Hal ini bagian dari bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah untuk mencapai good governance. Berikut yang termasuk dalam dasar hukum pelayanan antara lain ;

##### **1. Kepastian Hukum**

Menjamin setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan

##### **2. Kesamaan Hak**

Mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan pembedaan perlakuan.

#### **e. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana sebagai media dan instrument dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator penilainya meliputi:

**1. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.**

Kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan.

**2. Sarana pengaduan**

misalnya kotak pengaduan, loker pengaduan, telepon, email, dan lain sebagainya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan di berikan.

Menurut Sedarmayanti (2009), pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesional pelayanan ditunjukkan oleh sikap dan perilaku para pemberi layanan. Indikator penting dalam pelayanan publik adalah sumber daya manusia. Karena adanya sumber daya aparatur adalah menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pasal 5 UU No.25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.

#### **B. Tujuan Standar Pelayanan Publik.**

Tujuan penyusunan standar pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi kepemimpinan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

### **C. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, digunakan beberapa prinsip dengan penyediaan pelayanan pada sector publik, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik menurut Moenir (2006 : 164) meliputi “ penetapan standar pelayanan terbuka, memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan, membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif dan selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan”.

Menetapkan standar pelayanan, dalam hal ini standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayannya. Penyelenggaran pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik atau pun saran serta harus menyediakan berbagai

informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara pro-aktif. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkat yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas secara ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsive sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara pro-aktif atas kehendak manajemen.

Instansi penyediaan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, menurut Mahmudi (2010:228) bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut, terdiri dari “ kesederhanaan

prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Dengan mengacu paa prinsip-prinsip pelayanan tersebut, maka pemberian pelayanan kepada publik sebagai pengguna jasa layanan dimaksud dapat berjalan secara optimal dan terciptanya pelayanan prima sesuai dengan tujuan dari organisasi publik pada umumnya, yaitu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa layanan secara optimal.

#### **D. Jenis- jenis Pelayanan**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam- macam jenis pelayannya pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan , dapat dibedakan menjadi:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Kelahiran, akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), surat Ijin Mengemudi (SIM), surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangata luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan arena ini membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

## **E. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu keluarga (KK) menjadi salah satu hal yang sangat penting di perhatikan terutama jika baru menikah dan berkeluarga baru. Kartu keluarga adalah kartu identitas yang diharuskan di miliki oleh sebuah keluarga yang di dalamnya berbagai data penting antara lain, nama, susunan anggota keluarga, status , pekerjaan anggota keluarga, dll. Kartu keluarga dapat membantu untuk lebih mudah mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

### **1. Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga**

#### **a. KK Baru**

1. Fotokopi dan menunjukan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan.
2. Surat Keterangan Pindah / Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar Negeri karena pindah.
4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah terancam dalam KK SIAK.

#### **b. KK perubahan karena penambahan Anggota Keluarga Baru Bagi Penduduk yang mengenai kelahiran**

1. Surat pengantar dari RT/RW.
  2. Kartu Keluarga yang lama.
  3. Surat keterangan kelahiran dari calon anggota keluarga baru yang akan ditambahkan.
- c. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK
1. Surat keterangan dari RT/RW.
  2. KK yang lama atau KK yang akan ditumpangi.
  3. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah di wilayah Negara Kesatuan Indonesia.
  4. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
  5. Biodata telah terekam dalam adatabase kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- d. KK perubahan karena pengurangan anggota keluarga dalam KK
1. KK lama.
  2. Surat keterangan kematian.
  3. Keterangan kematian (bagi yang meninggal dunia)/ surat keterangan pindah/pindah datang (bagi penduduk yang pindah).
  4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- e. KK hilang atau rusak

1. Surat keterangan hilang dari lurah.
  2. KK yang rusak.
  3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.
  4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- f. Biaya penerbitan Kartu Keluarga
1. WNI : Gratis
- g. Waktu penyelesaian : 7 hari

## **2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan penduduk dijelaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh :

- a. Dokumen kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil..
- c. Perlindungan atas data pribadi.
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalagunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Adapun kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sehubungan dengan hal tersebut kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam hal ini yang dimaksud Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbit dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (UU Nomor 23 Tahun 2006).

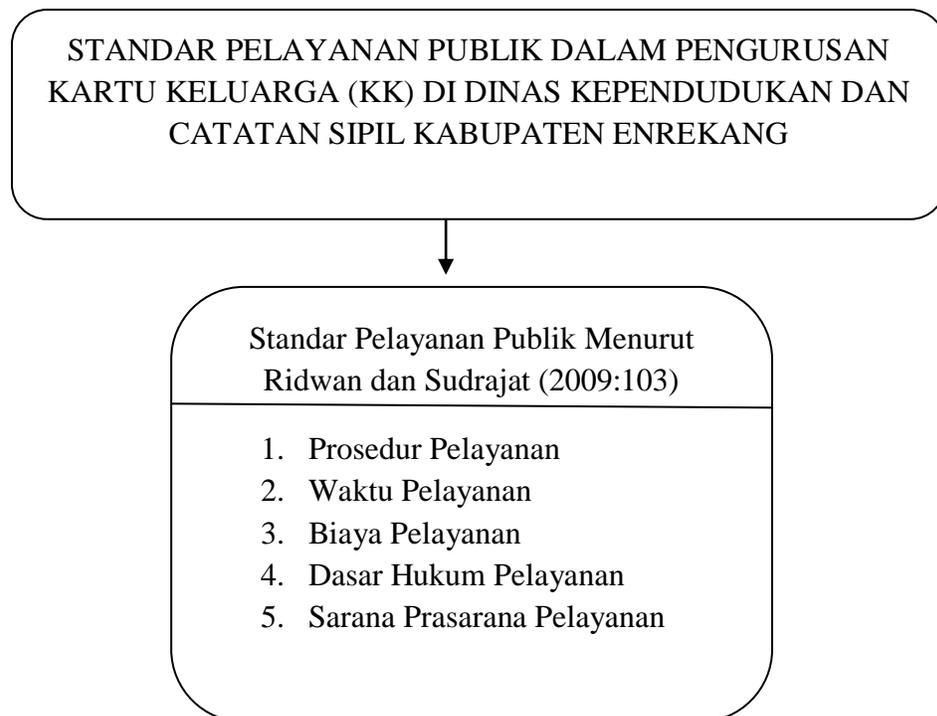
Secara normatif dalam administrasi kependudukan terdapat banyak rangkaian kegiatan mengenai penataan dan penerbit data kependudukan dan dokumen kependudukan antara lain adalah penanganan dan penertiban Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Undang-undang Neagara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Kartu Keluarga yang selanjutnya di singkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen

imigrasi, nama orang tua. KK berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga, KK di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepala Penduduk Warga Negara Indonesia. KK merupakan salah satu dasar dalam penerbitan KTP.

## F. Kerangka Pikir

Gambar 2.1



## G. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam terkait Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## **H. Deskripsi Fokus Penelitian**

Adapun deskripsi fokus penelitian yang dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

### **1. Prosedur pelayanan.**

Rangkaian proses, tata cara , kemudahan tahapan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan proses/alur pelayanan, yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam penyelesaian sesuatu pelayanan. Adapun sub indicator dari Prosedur Pelayanan diantaranya :

### **2. Waktu penyelesaian.**

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan , jika dapat dikerjakan dalam waktu 1 hari, kenapa harus 1 minggu

### **3. Biaya pelayanan.**

Mengenai segala biaya dan rincianya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh

pemerintah/ unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

#### **4. Dasar hukum pelayanan**

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Agar masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerimaan pelayanan.

#### **5. Sarana dan prasarana.**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kebersihan, kenyamanan, kelayakan, dan kemanfaatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian berlangsung dua bulan setelah seminar proposal. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang karena merupakan unit organisasi birokrasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, setiap kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki pengaruh besar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah, melalui prosedur yang telah ditetapkan.

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu sesuatu penelitian yang mendeskripsikan tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga

##### **2. Tipe penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe fenomenologi di maksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yang pernah dialami oleh informan berdasarkan pengalaman.

## **C. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pihak yang dijadikan informan penelitian. Jenis data ini meliputi informasi dan keterangan mengenai Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. kriteria penentuan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan kedudukan/jabatan, kompetensi dan penguasaan masalah yang relevan dengan obyek penelitian.

### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah berbagai teori dan informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, yaitu berbagai buku yang berisi teori kebijakan publik, serta berbagai dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dan juga data lainya yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

## **D. Informan penelitian**

Menentukan informan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara teknik sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kriteria dalam penelitian ini adalah responden yang telah mendapatkan pelayanan pada saat pelayanan kartu keluarga

(KK), maka diperlukan informan yang memahami dan permasalahan yang sedang di teliti mempunyai kaitan. Untuk meningkatkan data yang akurat dan akuratabel.

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah Informan
1.	Andi Hamzah.M.Si	AH	Kepala Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Enrekang	1
2.	Drs. Jalil	JL	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
3.	Nurbaena,S.Sos.,M,A.P	NR	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1
4.	Alwi, Haryadi, Dahasia, Rezky, Hildayanti	AW, HR,DS, RK,HD	Masyarakat Pengguna jasa	5
Jumlah				8

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan, menjadi kegiatan pusat perhatian pada sesuatu hal yang berkaitan dengan permasalahan menggunakan seluruh panca indra. Observasi yang dimaksud adalah peneliti terlebih dahulu melihat kondisi

dilaksanakan baik dalam lingkungan penelitian maupun lingkungan narasumber yang akan diwawancarai secara lebih lanjut dan sistematis.

## **2. Wawancara.**

Wawancara dilaksanakan dalam bentuk Tanya jawab secara langsung. Adapun informan penelitian yaitu : Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dan Masyarakat/ pengguna jasa. Jawaban atas pertanyaan tadi, direkam atau ditulis oleh peneliti ke dalam lembar kertas . Tape recorder dapat digunakan untuk merekam segala hal telah dipersiapkan peneliti. Wawancara, dilakukan peneliti secara terbuka dengan beberapa informan, saat melakukan wawancara selama penelitian, peneliti diberikan kebebasan untuk memperoleh data dan informasi serta jawaban dari subyek peneliti sesuai dengan kemampuan dan kemauannya. Namun demikian, tetap peneliti berusaha mengarahkan dan menafsirkannya sesuai keperluan. Wawancara dilakukan terhadap mereka untuk mengajaga netralitas peneliti agar hasil yang diperoleh memperoleh hasil yang optimal.

## **3. Dokumentasi.**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, arsip, table, maupaun data yang tersimpan dalam website.

## **F. Teknik Analisis Data**

Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode analisis data. Adapun yang di maksud dengan metode deskriptif adalah suatu cara mengembangkan data tersebut dalam bentuk kata-kata atau kalimat.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah sebagai bentuk analisis, memfokuskan, menyempurnakan dan membuang yang di anggap tidak perlu.

### **2. Penyajian Data**

Sajian data merupakan kumpulan beberapa informasi yang sudah tersusun berupa informasi yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan.

### **3. Verifikasi**

Verifikasi adalah penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan harus berdasarkan pada reduksi dan sajian data.

## **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan oleh peneliti agar dapat membuktikan penelitian yang dilakukan benar- benar penelitian ilmiah, dan untuk membutikannya peneliti menguji data yang di peroleh. Dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data meliputi:

### **1. Triangulasi Metode**

Triangulasi metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode/teknik tertentu, diuji ketidakakuratan atau keakuratan data yang didapat.

### **2. Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu yang sering mempengaruhi kredibilitas data dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara , observasi atau teknik yang lain dalam waktu atau situasi yang berbeda seperti di pagi hari dan di siang hari, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian data.

### **3. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber data adalah membandingkan dengan cara mengecek derajat kepercayaan suatu sumber informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dilakukan dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Keadaan Kabupaten Enrekang**

###### **1) Letak Geografis**

Letak Geografis Kabupaten Enrekang antara 30°14'36"-030°50'0" Lintang Selatan dan 119 40'53"-120 6'33 Bujur Timur, Tinggi Rata-rata 0,80 meter diatas permukaan laut dengan luas batas-batas wilayah Kota Enrekang adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara :Kabupaten Tana Toraja

Sebelah Timur : Kabupaten Luwu

Sebelah Selatan : Kabupaten Sidenreng Rapang

Sebelah Barat : Kabupaten Pinrang

###### **2) Luas Wilayah**

Adapun wilayah Administrasi Kabupaten Enrekang meliputi 12 Kecamatan, 17 Kelurahan, 112 desa. Kabupaten Enrekang seluas 1.786.06 km<sup>2</sup> terbagi dalam 12kecamatan yaitu : Kecamatan Maiwa seluas 392.87 km<sup>2</sup>, kecamatan Enrekang seluas 291.19 km<sup>2</sup>, Kecamatan Baraka seluas 159.15 km<sup>2</sup>, Kecamatan Anggeraja seluas 125.34 km<sup>2</sup>, Kecamatan Alla seluas 34,66 km<sup>2</sup>, Kecamatan Bungin seluas 236,84 km<sup>2</sup>, Kecamatan Cendana seluas 91,01 km<sup>2</sup>, Kecamatan Curio seluas 178,51 km<sup>2</sup>, Kecamatan Malua seluas 40,36 km<sup>2</sup>, Kecamatan Buntu Batu seluas 126,65 km<sup>2</sup>, Kecamatan Masalle seluas 68,35 km<sup>2</sup>, kecamatan Baroko seluas

41,08 km<sup>2</sup>.

### **3) Kondisi Tofografi**

Wilayah ini juga terkenal dengan sebutan “MASSENREMPULU” yang bermakna wilayah yang terletak dilereng pegunungan. Hal ini memang tepat sebab pada kenyatannya tofografi kabupaten Enrekang sekitar 85% merupakan medan yang bergelombang, berbukit sampai curam dan hanya sekitar 15% yang merupakan medan berombak sampai landai. Sedangkan ketinggian daerah dari permukaan laut bervariasi antara 47 sampai 3,329 meter di atas laut.

## **2. Profil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2011 Nomor 1 mengenai Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2008 Nomor 05 mengenai Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Enrekang maka struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu terdiri dari Kepala Dinas yang membawahi :

- a. Sekretariat
  - 1) Sub bagian umum serta kepegawaian
  - 2) Sub bagian keuangan
  - 3) Sub bagian perencanaan dan pelaporan

- b. Bidang pendaftaran penduduk
  - 1) Seksi identitas penduduk
  - 2) Seksi perpindahan dan mutasi penduduk
  - 3) Seksi pencatatan dan pelaporan identitas
- c. Bidang pencacatan sipil
  - 1) Seksi pembuatan akta kelahiran, kematian dan pengangkatan anak
  - 2) Seksi pembuatan akta perkawinan dan pembatalan perkawinan
  - 3) Seksi pencatatan dan pelaporan pelayanan akta pencatatan sipil
- d. Bidang pengolahan data serta informasi administrasi kependudukan
  - 1) Seksi administrasi analisa dan data dan informasi kependudukan
  - 2) Seksi pengembangan aplikasi sistem kependudukan
  - 3) Seksi dokumentasi dan proyeksi kependudukan

Adapun visi dan misi serta susunan Organisasi Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Enrekang ialah sebagai berikut :

### **1. Visi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

Terwujudnya pusat data dan informasi kependudukan yang akurat, tertib, dan dinamis berbasis teknologi informasi melalui gerbang Emas.

### **2. Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

- 1) Meningkatkan profesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan berkualitas (service quality) dengan memberikan pelayanan secara ramah, akurat, cepat, dan transparan.

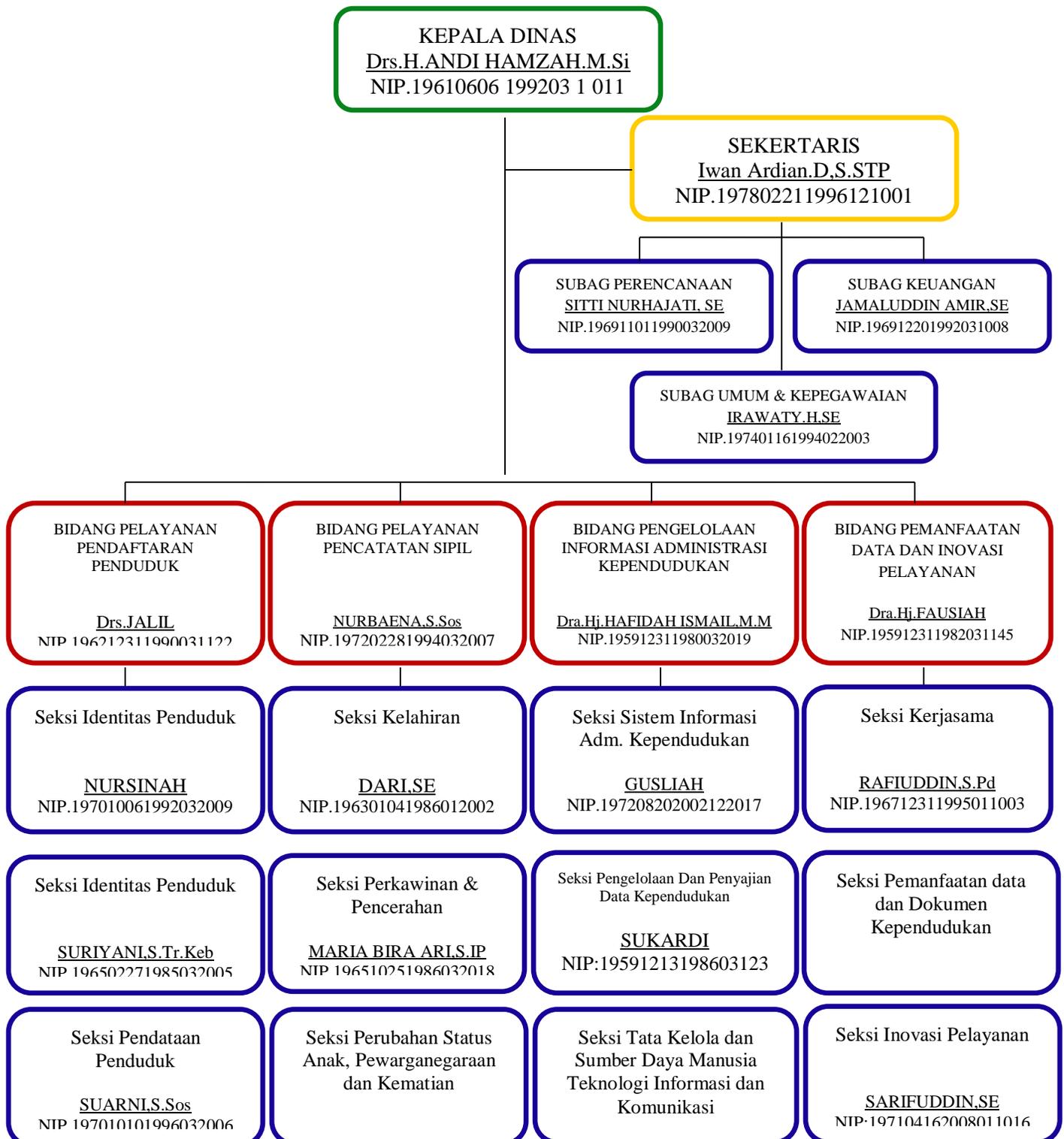
- 2) Meningkatkan kualitas database kependudukan dan pencatatan sipil melalui pengolahan database berbasis teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kapasitas sumber daya yang meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan, dan sarana pendukung lainnya.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan masyarakat dengan merujuk pada standar operasional pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **3. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

Sesuai peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang pembentukan Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 1 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang maka struktur organisasi dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang adalah terdiri dari Kepala Dinas yang membawahi.

Gambar 4.1

Gambar 1  
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil



#### **4. Jam Pelayanan Umum di Kantor Administrasi dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang**

Senin s/d Jum'at : 08:00 -16: 00 WITA

( istirahat 12:00-13:30 WITA)

#### **5. Pembuatan Kartu Keluarga**

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarganya. Setiap Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga.

Adapun prosedur dan persyaratan untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai Berikut:

- a) Mengisi formulir KK yang ditanda tangan oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT,RW, serta Lurah,
- b) Fotokopi Surat Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Akta Kelahiran/surat kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya,
- c) Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI atau,
- d) Surat pindah datang dari tempat asal ( dalam wilayah NKRI)

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

### **“Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”**

Standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga merupakan tahapan-tahapan yang ada dalam pelayanan publik. standar pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga telah dilakukan oleh Kantor Administasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. untuk mengidentifikasi standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga peneliti akan menjelaskan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Ridwan dan sudrajat, yaitu ; (1.) Prosedur Pelayanan seperti , (a.) kesederhanaan dan (b.) proses/alur pelayanan, (2.) Waktu Pelayanan seperti, (a.) kehandalan dan (b.) daya tangkap, (3.) Biaya Pelayanan seperti, (a.) Kejelasan, (4.) Dasar Hukum Pelayanan seperti ,(a.) kedisiplinan dan (b.) keamanan, (5.) Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti (a.) ketersediaan fasilitas dan (b.) kenyamanan.

#### **1) Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada. Aparatur yang memberikan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang harus mampu untuk meralisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan.

Adapun prosedur pelayanan yaitu, (a. kesederhanaan), dan (b. kemudahan proses/alur pelayanan)

**a) Kesederhanaan pelayanan**

Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada aparatur yang memberikan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang harus mampu untuk meralisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan.

Dari aspek ini setelah dianalisis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa adanya kesulitan yang diberikan pada masyarakat. Berikut pernyataan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

“Pada dasarnya kita bekerja disini itu sudah memiliki Protap ( Prosedur Tetap) jadi terkait dengan kartu keluarga sama prosesnya ketika masyarakat bermohon memiliki KTP Eletronik begitu pula dengan Akte Kelahiran dll. Jadi protapnya sudah tersusun, masyarakat yang datang, langsung di arahkan ke bagian informasi yang sudah tersedia apa yang ingin diurus setelah itu diarahkan, jika persyaratan yang sudah memenuhi di arahkan ke loket loket yang tersedia kalau misalnya keadaan sepi maka tinggal di tujukan ke loket yang kosong tetapi

pada saat ramai pengunjung maka itu ada nomor antrian dan di informasikan setiap saat penggantian pelayanan” (Hasil wawancara dengan AH 5 September 2018)

Sesuai hasil di atas bahwa pertanggung jawaban mengenai prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat karena sudah ada nomor antrian yang diberlakukan. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan JL Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berikut pernyataannya:

“Masing-masing pejabat itu sama yang sesuai bidang tugasnya yang bertanggungjawab disitu, kalau khusus pelayanan kartu keluarga itu di bidang pendaftaran penduduk, kalau menurut SOP, kita dari pemohon itu masuk ke loket dulu dari loket kita diproses di sana, kalau dia ada sesuatu hal yang terkendala dipersyaratkan itu nanti baru di serahkan atau diajukan kepada bidangnya untuk pemecahan masalah”. ( Hasil wawancara dengan JL 5 September 2018)

Sesuai data di atas bahwa dalam prosedur pelayanan semua pegawai memiliki tugas masing-masing untuk melayani pengguna jasa, bagi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan langsung ke kebidangnya untuk pemecahan masalah setelah itu di arahkan ke loket pelayanan.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh AW, HR, RK selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Dimana dalam proses penanggungjawab adalah penanganan setiap persoalan terhadap keluhan-keluhan masyarakat dalam mengenai prosedur yang ada bahwa sudah menyandang predikat sudah baik dimana setiap proses pelayanan suda tidak berbelit-belit sudah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh

penduduk” (Wawancara AW tanggal 10 september 2018)

Berdasarkan pernyataan AW bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah menyanggah predikat yang baik dimana kurang keluhan – keluhan masyarakat dalam proses pelayanan. Senada dengan pernyataan HR salah satu pengguna jasa/ Masyarakat. Berikut Pernyataannya.

“Pegawai jujur, tidak ada yang didahulukan pasti melalui nomor antrian , jadi jika ada masyarakat yang datang didahulukan karena ada alasan pasti pegawai menganjurkan mengambil nomor antrian”.( Wawancara HR 10 September 2018)

Hasil wawancara di atas dengan HR bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dengan adanya nomor antrian yang diberlakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa bahwa pengurusan KK itu tidak ribet dan proses nya juga cepat dan tertib.. Selanjutnya tanggapan dari RK salah satu masyarakat pengguna jasa ketika dilakukan sesi wawancara menyatakan bahwa:

“Pembuatan KK sama halnya dengan pembuatan Akte Kelahiran , KTP Dll, semuanya dilakukan dengan mudah , siapa cepat dia yang duluan di layani, begitu.”( Wawancara RK 1 Oktober 2018)

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas sudah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh pihak pimpinan , prosedur pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang sesuai dengan tahap-tahap yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Misalnya dalam pengurusan KK pemohon harus membawa surat pengantar

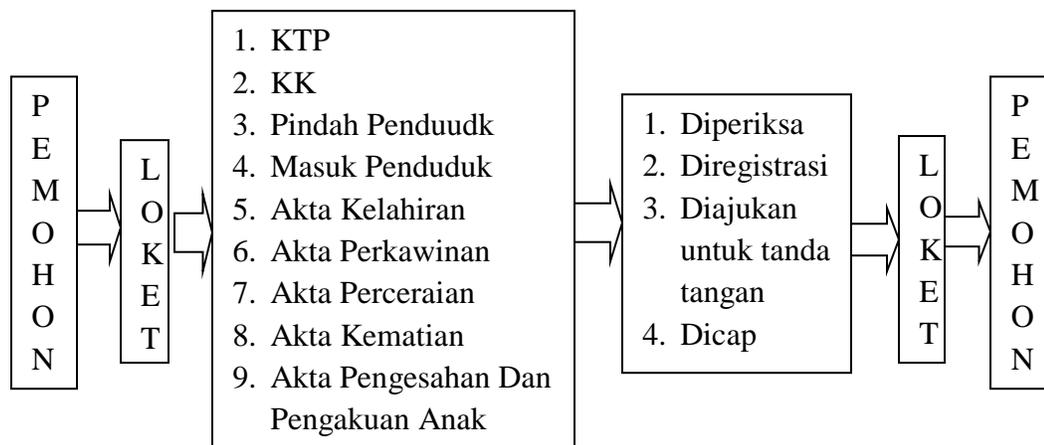
dari Desa atau Kelurahan setempat sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut benar-benar dari desa atau kelurahan tersebut. Serta masyarakat juga harus melengkapi berkas-berkas sebagai syarat dalam pelayanan. Sebelum pembuatan KK pemberi layanan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas sebagai syarat pelayanan. Jika syarat sudah lengkap maka pembuatan KK akan di segera diproses. Dalam hal ini, masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan cukup melengkapi syarat-syarat pelayanan tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit.

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kesederhanaan prosedur sudah baik dan petugas layanan sudah bertanggungjawab terhadap prosedur yang ditetapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Artinya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah mampu memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Dengan proses pelayanan yang sederhana ini tentu akan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa karena mereka tidak harus melalui proses yang rumit dan membingungkan.

#### **b) kemudahan alur Pelayanan**

Proses pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat yang memiliki keperluan. Berikut ini adalah bagan alur pelayanan publik satu pintu di kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

Gambar 4.2



Berikut hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berikut pernyataanya:

“Sudah ada SOPnya kalau orang mengurus Kartu Keluarga maka yang harus di lampirkan misalnya itu apa saja persyaratanya misalnya ada kartu nikah ada KTP bahkan kita ini di dalam melakukan percepatan kepada masyarakat orang mengurus KK bisa saja membawa 3 dokumen pulang jika persyaratanya lengkap”( Wawancara AH 5 September 2018)

Hasil data di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang datang selalu diarahkan untuk melengkapi berkas karena tidak ada kerja sama antar pegawai dan masyarakat jika masyarakat tidak melengkapi berkas itu akan tidak dilayani sedangkan masyarakat bisa saja membawa beberapa dokumen misalkan masyarakat belum memiliki KTP atau Akte Kelahiran bisa saja di buat bersamaan dengan syarat berkas harus lengkap. Sedangkan wawancara NR selaku kepala bidang pelayanan catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa:

“Semua pegawai disini saya kira sudah mengerti alur pelayanan itu apa persyaratannya sehingga masyarakat yang datang ke capil siapa pun yang ditemui itu bisa memberikan penjelasan terkait persyaratan”( Wawancara NR1 Oktober 2018)

Sesuai dengan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai selalu mengarahkan masyarakat yang datang terkait persyaratan yang harus dilengkapi dalam penerbitan berkas dan pegawai selalu mengarahkan kepada tahap-tahap untuk pengurusan KK.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh HR, DS, RK selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Mengenai alur pelayanan di sini saya rasa sudah bagus karena di sini sesuai nomor antrian jadi kita di layani sesuai nomor antrian” (Wawancara HR 10 September 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa masyarakat harus bisa memahami alur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dan pegawai harus mengarahkan masyarakat untuk antri sesuai nomor yang sudah diambil, selalu mendahulukan masyarakat yang dahulu datang. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan DS yang mengatakan bahwa:

“Pelaksanaannya sesuai tahap-tahap yang sudah di sediakan pegawai”  
( Wawancara DS 8 Oktober 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa masyarakat yang datang di Kantor Dinas Kependudukan diarahkan untuk mengambil nomor antrian karena itu sudah jadi persyaratan untuk pengurusan KK untuk mempercepat pelayanan masyarakat harus mengerti alur-alur dalam pengurusan KK. Senada dengan pernyataan dari

RK yang merupakan pengguna jasa menyatakan bahwa:

“Terbuka , karna kita dipanggil berdasarkan antrian”.( Wawancara RK 1 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa prosedur pelayanan publik khususnya pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten enrekang telah terealisasi dengan baik , hal ini dapat dilihat dari persyaratan-persyaratan yang telah cukup mudah dan proses-proses yang sederhana untuk di jalani oleh masyarakat serta pelaksanaan pembuatan kartu keluarga yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga membantu masyarakat dalam mengurus kartu keluarga

## **2) Waktu Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesain suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak memiliki aturan secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KK maupun KTP, akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Adapun waktu pelayanan yaitu (a. kehandalan) dan (b. daya tangkap).

### a) Keandalan

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak memiliki aturan secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KK maupun KTP, akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berikut pernyataannya.

“Iya, seperti yang saya katakan kita bekerja sesuai dengan SOP, , jadi ada waktu pelayanan yang sudah di tetapkan yaitu jam 08:00 pegawai sudah melayani masyarakat yang sudah datang.”. ( wawancara AH, 5 September 2018)

Menurut hasil wawancara di atas bahwa waktu pelayanan sudah ditetapkan oleh standar SOP , pelayanan dilakukan di pagi hari sampai jam yang sudah ditetapkan oleh kantor dan selama itu masyarakat bisa melakukan pelayanan pembuatan KK. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan salah satu Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yakni JL Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk menyatakan bahwa:

“Saya kira itu sudah sesuai dengan standar waktu , tidak ada kartu keluarga

yang melewati 1 hari bahkan di SOP itu kan maksimal 3 hari tetapi kita berusaha menyelesaikan dalam waktu hitungan jam”. ( Wawancara JL 5 September 2018)

Menurut hasil wawancara di atas dapat bahwa kecepatan pegawai dalam pengurusan KK dikatakan baik karena masyarakat bisa mengambil KK dalam kurun waktu 1-3 hari.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh AW, HR, DS selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Untuk proses waktu pelayanan masih selalu berada pada aturan main yang berlaku di kantor yaitu dimana proses masuknya kepegawaian , istirahat dan jam pulang sudah berada pada waktu yang sudah ditentukan”(Wawancara AW 10 september 2018).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat dan tepat sudah berada pada aturan yang berlaku dimana pegawai sudah melayani masyarakat pada jam kerja dan jika jam berganti di jam istirahat pegawai juga istirahat dan jika jam kerja di mulai semua pegawai melakukan aktivitas kembali dengan melayani masyarakat. Selanjutnya tanggapan dari HR selaku masyarakat .

“Saya mengurus Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selama 2 hari karena persoalan berkas saya tidak lengkap juga saya tidak terdaftar di KK saya dan baru hari ini baru selesai” ( Wawancara HR 10 September 2018)

Menurut hasil wawancara dengan HR diatas bahwa masyarakat yang tidak melengkapi semua berkas yang sudah menjadi persyaratan dalam penerbitan KK akan terkendala juga dalam pembuatannya yaitu pembuatan KK bisa di proses

dalam waktu yang tidak bisa di tetapkan oleh pegawai oleh karena itu masyarakat harus datang dengan membawa semua berkas yang lengkap. Selanjutnya tanggapan dari DS salah satu warga ketika dilakukan sesi wawancara menyatakan bahwa:

“Kita cepat dilayani dan pembuatan KK juga cepat” ( Wawancara DS 8 Oktober 2018)

Berdasarkan observasi di lapangan , dalam pemberian pelayanan pemerintah kecamatan tidak memberikan ketentuan yang jelas dan tegas mengenai batasan waktu pelayanan. Hal ini terbukti dari waktu penyelesaian permohonan dari masyarakat yang tidak jelas dan bervariasi. Menurut kewajaran dan akal sehat setiap jenis pelayanan yang baik itu KTP, KK dan lainnya bisa diselesaikan dalam waktu satu hari bahkan diselesaikan dalam hitungan jam saja dalam pelaksanaanya, tetapi justru membutuhkan waktu selama tiga hari bahkan lebih. Hal ini dapat dilihat dari lamanya waktu tunggu masyarakat pengguna jasa di mana mereka rata-rata harus menunggu waktu penyelesaian dalam waktu tiga hari bahkan terkadang lebih dari waktu yang dijanjikan tersebut, lamanya pembuatan KK di sebabkan karena kendala-kendala yang sering kali bermasalah entah itu pagi siang , hal inilah yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk pembuatan KK juga kadang ada masyarakat yang berkasnya tidak lengkap.

**b) Ketetapan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian satuan/petugas yang memberikan pelayanan.**

Ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek

yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Ketanggaan pegawai di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, Berdasarkan hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang , mengungkapkan bahwa:

“Kita memang di sini menargetkan one service satu hari selesai jika persyaratanya lengkap” (Wawancara AH 5 September 2018)

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang diatas bahwa sudah diterapkan one service oleh pegawai yang melayani jika tidak ada kendala dan masyarakat memenuhi segala persyaratan berkas. Sehingga menurut hasil wawancara dengan NR selaku Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Saya kira iya, Karena selama ini kita pelayanannya pembuatan kartu keluarga itu hampir tidak pernah ada yang di tunda sampai tengah hari kecuali ada berkas yang kurang yang tidak di lengkapi yang tidak bisa dipenuhi oleh pemohon itulah yang akan dipending”( Wawancara NR 1 Oktober 2018)

Hasil data yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa pembuatan Kartu Keluarga bisa selesai 1 hari jika semua persyaratan berkas di lengkapi oleh masyarakat karena masyarakat yang tidak melengkapi berkas akan di pending

sampai berkas dilengkapi.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh DS, RK, HD selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Pegawai melayani di jam kerja, pembuatan KK tidak menentu tergantung berkas kalau tidak bermasalah KK cepat selesai” ( Wawancara DS 8 Oktober 2018)

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat bahwa pembuatan KK tidak menentu penyelesaiannya karena sering kali terkendala jika masyarakat tidak mematuhi persyaratan berkas yang harus dibawa. Menurut hasil wawancara dengan RK selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Untuk ketepatan tidak jelas. Karna sering ada kendala” ( Wawancara RK 1 Oktober 2018)

Melihat dari hasil wawancara dengan masyarakat diatas bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ketetapan waktu tidak jelas karena banyaknya kendala seperti kurang bagus jaringan dan juga fasilitas lainnya yang menyebabkan masyarakat harus sabar menunggu sampai operator normal kembali. Senada dengan pernyataan HD selaku masyarakat yang menyatakan bahwa :

“Waktu pelayanan disini kadang cepat kadang juga 1- 2 hari”( Wawancara HD 8 Oktober 2018)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas bahwa menegani keterbukaan jangka waktu penyelesaian aparatur pemerintah sudah cukup baik melaksanakan tugasnya dan menyelesaikan waktu dalam pengurusan adminitrasi

sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan aparat dalam menyelesaikan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang masih perlu dilaksanakan dengan baik, buktinya dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan.

### **3) Biaya Pelayanan**

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang perlu mendapat sorotan dari masyarakat. Dimana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Karena ada sebagian aparat yang sering memanfaatkan momen pelayanan tersebut sehingga biaya pelayanan sering di naikkan melebihi biaya yang ditetapkan, Padahal biaya tersebut adalah merupakan sumber daya ekonomi yang memberi manfaat utama dalam meningkatkan organisasi.

#### **a) Kejelasan Biaya**

Mengenai kejelasan biaya pelayanan apakah sudah sesuai dengan aturan biaya yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tersebut. Berikut hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

“Jadi salah satu aturan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak membenarkan adanya pungutan , pungutan apapun namanya dan pegawai juga

menjelaskan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya dalam pengurusan.”( Wawancara AH 5 September 2018)

Hasil data di atas bahwa pemerintah sudah menegaskan kepada setiap pegawai yang memberikan pelayanan untuk memberitahukan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan KK. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan JL selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang. Sebagai berikut:

“Terkait masalah biaya kita di kependudukan itu sudah sekitar 5 tahun itu sudah tidak ada pembayaran semuanya gratis”( Wawancara JL 5 September 2018)

Menurut hasil wawancara dengan JL yang merupakan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa peraturan perundang-undangan mengenai pungutan liar sudah di perlakukan di kantor Dinas jadi masyarakat bisa melakukan segala urusan di Dinas kependudukan tanpa mengeluarkan biaya sepersen dan dalam bentuk apapun pelayanannya tidak di kenakan biaya.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh AW, DS, RK selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Dengan prosedur yang ada bahwa pelayanan yang ada di dinas Capil Kabupaten Enrekang itu tidak di kenakan biaya sepeserpun dan itu dikatakan langsung oleh pegawai .”. ( WawancaraAW 10 September 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa prosedur pelayanan mengenai biaya sudah di tetapkan dengan baik dimana setiap pelayanan tidak dipungut biaya apapun.Senada dengan pernyataan dari DS yang merupakan pengguna jas yang

menyatakan bahwa:

“ Tidak ada biaya yang dibayar ,karna kan kita fotocopy di luar kantor , kita tinggal kasih masuk berkas yang sudah lengkap” ( Wawancara DS tanggal 8 Oktober 2018)

Menurut hasil wawancara di atas bahwa masyarakat tidak dikenakan biaya apapun dan tidak memikirkan segala biaya , masyarakat tinggal masukan berkas yang sudah di tetapkan dan akan di proses sampai selesai. Kemudian dilakukan wawancara dengan RK selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“ Tidak ada biaya yang dikenakan” ( Wawancara RK 8 Oktober 2018)

Bedasarkan hasil observasi di lapangan menunjukan bahwa biaya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimana tidak dipungut biaya kepada pengguna layanan baik itu KK , KTP dan pelayanan lainnya semuanya ditanggung oleh Pemerintah. Hal ini terbukti dari pengakuan masyarakat.

#### **b) Kejujuran petugas (tidak pungli)**

Biaya dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sesuai dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 bahwa dalam undang-undang tersebut dalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang tidak dipungut biaya dalam pelayanan pembuatan data kependudukan, dalam pelayanan ini aparat di sini tidak memungut sama sekali dalam pembiayaan pembuatan Kartu Keluarga, pernyataan ini sudah sesuai dengan data yang tercantum pada Undang-Undang tersebut. Berikut pernyataan AH selaku Kepala

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang :

“Mengenai biaya kami tidak memungut sepeserpun dari masyarakat”  
(Wawancara AH 5 September 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas bahwa semua pegawai selalu terbuka mengenai biaya pelayanan yang sudah tidak diberlakukan pungutan liar kepada masyarakat dalam bentuk apapun dan sepersenpun. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan NR selaku Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berikut pernyataannya:

“Kita disini kan tidak ada semuanya gratis Cuma memang di masyarakat ada oknum-oknum tertentu yang meminta pembayaran dalam pengurusan tetapi untuk dinas kependudukan itu semua tidak ada , jadi jika ada oknum-oknum tertentu yang meminta pembayaran itu untuk konsumsi dia bukan konsumsinya kami . tidak ada pegawai kami yang meminta pengurusan-pengurusan yang harus dibayar berapa” ( Wawancara NR 1 Oktober 2018)

Dikatakan bahwa semua pelayanan di Kantor Dinas tidak dipungut biaya apapun jika ada oknum-oknum yang meminta biaya pelayanan itu untuk konsumsi sendiri bukan untuk konsumsi kantor karena jika pegawai diketahui meminta biaya akan diberikan gangsi.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh RK, DS, HD selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Dijelaskan dengan baik dan biaya semua gratis” ( Wawancara RK 1 Oktober 2018)

Hasil wawancara di atas dengan RK bahwa pegawai memberikan penjelasan dengan baik mengenai tidak adanya biaya yang perlu dibayar sehingga masyarakat

tidak merasa terbebani. Selanjutnya tanggapan dari DS menyatakan bahwa:

“Terbuka sesuai peraturan” ( Wawancara DS 8 Oktober 2018)

Hasil wawancara di atas dengan DS bahwa pegawai sudah melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai tidak adanya biaya ( Gratis ) yang sudah di berlakukan oleh pemerintah setempat. Senada dengan pernyataan HD salah satu pengguna jasa/ Masyarakat. Berikut pernyataan:

“ Biaya Gratis”( Wawancara HD 8 Oktober 2018)

Dari hasil wawancara dan observasi dengan beberapa informan penelitian bahwa dalam masalah biaya tidak sama sekali ada pemungutan , aparatur ikhlas membantu kebutuhan dan kepuasan masyarakat, ada pada Undang-Undang 23 tahun 2014 bahwa pelayanan yaitu Rp,0., jadi tidak ada kata biaya dalam pelayanan KK. Hal ini baik dan tidak terjadi penyelewengan terhadap aparatur dalam melayani masyarakat dengan kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat meskipun banyak oknum-oknum yang ingin memanfaatkan hal tersebut hanya kepentingan oknum tersebut tidak ada hubungannya dengan Kantor.

Memberlakukan undang-undang tentang pungli atau pungutan liar yang sudah tidak berlaku selama melakukan pelayanan di Kantor Dinas dan bagi siapa yang membenarkan hal tersebut akan diberikan sanksi dan akan berisiko pada status kepegawaian.

#### **4) Dasar hukum pelayanan**

Etika dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu elemen menentukan kepuasan masyarakat yang dapat pelayanan tersebut. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan aparat petugas dinas. Hal yang terpenting dan dimiliki oleh aparat petugas sebagai pemberi layanan, pemahaman dasar hukum dalam aspek pemberian pelayanan adalah penting sebagai edukasi bagi masyarakat. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam pemberian pelayanan. Adapun dasar hukum pelayanana antara lain: (a. kepastian Hukum) dan (b. kesamaan hak)

##### **a) Kepastian hukum**

Kepastian hukum sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melakukan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. hukum juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah di tetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan pengguna jasa/ masyarakat. Dari aspek ini setelah di analisis petugas aparatur pemerintah Kabupaten Enrekang dalam terlaksana dengan baik. Berikut hasil wawancara dengan AH selaku kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berikut pernyataanya:

“Itu sudah ada aturan dalam melakukan pelayanan , termasuk mengambil nomor antrian sesuai dengan waktu kedatangan”( wawancara AH 5 September 2018)

Hasil data di atas menunjukkan bahwa masyarakat dilayani dan melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dimana masyarakat harus mengambil nomor antrian yang sudah disediakan oleh loket informasi dan menunggu nomor sesuai dengan antrian sehingga antrian akan berjalan dengan tertib. Sedangkan wawancara dengan JL Selaku Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang menyatakan bahwa:

“Terkait ketertiban tidak banyak masalah karena dalam pelayanan kita menggunakan system antrian jadi tidak ada lagi yang menyorot sepanjang itu melalui media informasi itu di proses sesuai nomor antrian”( Wawancara JL 5 September 2018)

Sesuai dengan hasil wawancara di atas bahwa tidak ada masyarakat bisa menyorot untuk dilayani secepat mungkin karena sudah ada loket informasi untuk mengambil nomor antrian dan jika ada masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian dan tertib sepanjang pelayanan tidak akan dilayani.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh AW, HR, HD selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Pelayanannya cukup baik di mana setiap pegawai sudah melaksanakan aturan-aturan yang ada yaitu senyum sapa dan salam.”( Wawancara AW 10 September 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa semua pegawai sudah melakukan aturan-aturan yang berlaku bukan hanya peraturan ketertiban saja dan pelayanan yang

baik tapi pegawai juga memberikan senyum sapa sehingga masyarakat tidak merasa jenuh dalam pengurusan yang begitu membosankan. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan HR yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di sini tertib karena sesuai nomor antrian jadi tidak ada masyarakat yang bersedakan mau mendahului masyarakat yang sudah datang sebelumnya”  
( Wawancara HR 10 September 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa masyarakat yang datang diarahkan terlebih dahulu untuk mengambil nomor antrian guna menjaga keteriban dalam melakukan pelayanan disamping itu tidak ada masyarakat yang akan mendahului masyarakat yang sudah lebih dulu datang. Senada dengan pernyataan dari HD yang merupakan pengguna jasa menyatakan bahwa:

“ Masyarakat tertib tergantung kesadaran masing-masing saja, sudah ada nomor antrian yang di sediakan jadi kita tinggal tunggu nomor antrian kita”  
(Wawancara HD 8 Oktober 2018)

Hasil penelitian tersebut di perkuat dengan hasil observasi di pegawai yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat dalam melakukan pelayanan sudah disiplin , tertib , disamping itu kinerja pegawai sangat mendukung dimana pegawai selalu menjamin kedudukan yang sama setiap masyarakat tanpa melihat status sosial dengan adanya nomor antrian pegawai selalu mengutamakan masyarakat yang lebih dulu datang.

#### **b) Kesamaan Hak**

Mampu bersikap professional dan harus bisa melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan perbedaan perlakuan serta dapat memberikan

kepastian hukum. Berikut hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang .berikut pernyataanya:

“Kalau ada masyarakat yang memaksakan kita dekati bahwa kantor tentu mendahului yang sudah mendaftar sesuai nomor urut”. (Wawancara AH 5 September 2018)

Menurut hasil wawancara di atas bahwa semua pegawai harus mampu memahami dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang untuk selalu mendahulukan masyarakat yang terlebih dahulu mengambil nomor antrian dengan demikian sistem pelayanan akan berjalan dengan baik , tertib, dan pegawai selalu melayani masyarakat tanpa melakukan perbedaan perilaku setiap masyarakat yang datang. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan salah satu staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yakni NR. Menyatakan bahwa:

“Keterbukaan dalam pelayanan, saya kira sepanjang masyarakat itu melalui meja informasi saat pengurusannya , pegawai disini itu mengarahkan mereka untuk melakukan pengurusan sesuai dengan nomor antrian jadi tidak ada dibilang dia sudah ada nomor antrian tapi mau menyerobot duluan masuk ke loket pelayanan karena loket pelayanan kan pasti memanggil nomor antrianya” ( Wawancara NR 1 Oktober 2018)

Menurut hasil wawancara di atas bahwa dalam pelayanan masyarakat harus bisa bersabar dan tertib dalam proses pelayanan karena itu diberlakukan sistem antrian untuk masyarakat jadi tidak ada masyarakat yang langsung menyerobos untuk dilayani semua harus melalui meja informasi yang sudah disediakan dan masyarakat tinggal menunggu namayang akan disebut oleh pegawai.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh DH, AW, HR selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Kadang ada masyarakat yang berdesak-desakan untuk dilayani tapi pegawai selalu melayani sesuai nomor antrian” ( Wawancara DH 8 Oktober 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa pegawai sudah melayani masyarakat sesuai prosedur yang berlaku tidak membedakan masyarakat yang datang. Pegawai juga tidak mendahulukan masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian tapi selalu mendahulukan yang sudah mengambil nomor antrian terlebih dahulu sehingga proses pelayanan berjalan dengan tertib. Selanjutnya tanggapan dari AW selaku masyarakat:

“Tertib, karna kita tinggal menunggu nomor antrian” ( Wawancara AW 8 Oktober 2018)

Menurut hasil wawancara dengan HD di atas bahwa selama masyarakat mematuhi peraturan yang berlaku pelayanan akan berjalan dengan tertib disamping itu juga pegawai merasa dihormati oleh masyarakat karena sudah mematuhi segala peraturan yang diberlakukan. Senada dengan pernyataan HR salah satu pengguna jasa menyatakan bahwa :

“Sudah tertib,” ( Wawancara HR 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil, selain kemudahan dalam pelayanan pegawai juga menjamin keamanan , ketertiban untuk kepuasan masyarakat hal ini di buktikan dengan tidak ada keluhan masyarakat terkait ketertiban pelayanan

.Semua masyarakat ( informan) yang diwawancarai mengaku telah merasa aman karena pegawai selalu bersifat adil dalam pelayanan tidak memlakukan perbedaan kelakuan setiap masyarakat yang datang.

### **5) Sarana dan prasarana**

Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana dan Prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan.yang termasuk sarana ialah : computer, meja, kursi, papan tulis, dan yang termasuk prasarana ialah gedung, ruang, tanah lapang, sedangkan Yang termasuk dalam aspek sarana prasarana penunjang pelayanan ( loket pelayanan, computer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, krsi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah. Gedung yang memadai misalnya akan memberikan keleluasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. Adapun sarana dan prasarana seperti (a. ketersediaan fasilitas sarana dan prsarana) dan (b. kenyamanan).

#### **a) Ketersediaan sarana dan fasilitas**

Ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran) , serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan AH selaku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, mengungkapkan bahwa:

“Jadi ada beberapa hal yang sering muncul sebagai kendala dalam melakukan pelayanan yaitu komputer, komputer ini tentu kewenangan pemerintah pusat

yang kedua kadang ada alat yang tiba-tiba tidak bisa di operasikan karena pada umumnya peralatan yang ada di sini pengadaanya pada tahun 2012 , kita sudah bermohon ke pemerintah daerah untuk perbaikan dan pengantian dan Alhamdulillah secara bertahap kita diberikan anggaran untuk itu”. ( Wawancara AH 5 September 2018)

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang di atas bahwa kurangnya peralatan di kantor Dinas Kependudukan menjadi suatu kendala dalam memberikan pelayanan seperti perangkat yang sudah tidak layak dipakai dan tidak bisa dioperasikan lagi sehingga menghambat pengurusan. Sehingga menurut hasil wawancara dengan JL selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Mengenai sarana dan prasarana ada yang diberikan tanggungjawabnya untuk pemeliharanya jadi itu biasanya melalui secretariat , jadi petugas pelayanan itu tinggal merawat dan menjaga keamanannya saja”.( Wawancara JL 5 September 2018)

Hasil data yang sampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa sebagai orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pegawai juga diberikan tanggungjawab untuk menjaga dan memelihara peralatan yang digunakan dalam melayani masyarakat yang datang.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh AW, RK, HD selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Mengenai sarana di kantor Capil Kab.Enrekang sudah bisa di katakan bagus karena sudah tersedia ruang tunggu cuma mungkin di sini yang kurang itu

tempat duduk dan ruangan yang tidak luas sedangkan di sini setiap hari itu pasti selalu rame karena banyak yang diurus”(Wawancara AW 10 September 2018)

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat bahwa sebagai salah satu instansi yang setiap hari selalu dipadati oleh masyarakat, kurangnya fasilitas ruangan menjadi keluhan masyarakat misalnya kurangnya tempat duduk yang disediakan oleh pemerintah yang membuat masyarakat harus rela berdesak-desakan. Menurut hasil wawancara dengan RK selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Tempatnya bagus , ada ruangan-ruangan tertentu kayak untuk ibu – ibu menyusui juga ruangan pengaduan tersedia juga”( Wawancara RK tanggal 1 Oktober 2018)

Melihat dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas menunjukkan bahwa fasilitas untuk ibu-ibu menyusui sudah disediakan juga loket pengaduan bagi masyarakat yang kurang memahami tentang berkas-berkas yang belum dilengkapi dan yang sudah memiliki berkas tapi bermasalah jadi itu punya ruangan tersendiri. Senada dengan pernyataan HD selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Bagi ibu-ibu hamil saya rasa tidak ada keluhan mengenai tempat karena sudah di sediakan tempat menyusui dan yang kurang saja disini belum disediakan kipas jadi kebanyakan masyarakat yang antri, antrinya di luar tidak di dalam kantor karna di dalam kantor agak panas apalagi saat rame nya orang”. ( Wawancara HD 8 Oktober 2018)

Hasil penelitian tersebut di perkuat dengan hasil observasi di masyarakat yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat dalam melakukan pelayanan sudah

merasa nyaman sudah tergolong memuaskan Karena tersedianya Tempat Pengaduan , Loker dan Tempat menyusui adapun keluhan dari masyarakat yaitu kurangnya tempat duduk dan kipas dan menurut Bapak kepala Dinas bantu selalu mengalir meskipun itu bertahun-tahun baru ada.

#### **b) Kenyamanan dan kebersihan**

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan ( mushola, kamar mandi), Berikut wawancara dengan AH selaku kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Ketika ada salah satu fasilitas yang tidak bisa di operasikan maka seluruh pengguna layanan tahu kita informasikan .mengenai peralatan yang bermasalah kalau itu bisa diatasi seketika tentu kita akan meninformasikan kepada masyarakat untuk menunggu tapi jika sifatnya ini lebih parah maka di ajukan untuk pelayanan di lakukan besok tapi hapir tidak pernah terjadi ,yang cenderung menjadi permasalahan yaitu jaringan yang kadang pagi siang tidak terkoneksi” (Wawancara AH 5 September 2018)

Hasil data di atas bahwa masyarakat selau mendapatkan informasi dari pegawai jika fasilitas bermasalah seperti jaringan akan diinformasikan kepada masyarakat separah bagaimana jika masalahnya tidak terlalu parah akan diinformasikan kepada masyarakat untuk menunggu tapi jika operator tidak bisa di perbaiki dengan cepat maka masyarakat akan diarahkan untuk kembali dan datang esok hari. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan NR selaku Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Enrekang. Sebagai berikut:

“mengenai kenyamanan itu bisa disampaikan langsung oleh masyarakat jika tidak nyaman itu berarti kami perlu pembenahan.” ( Wawancara NR 1 Oktober 2018)

Menurut hasil wawancara dengan NR yang merupakan salah satu staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bahwa yang selalu menjadi masalah yaitu terkadang ada masyarakat yang merasa tidak nyaman disebabkan karena kurangnya jumlah kursi pada ruang.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan oleh DS, HR, HD selaku pengguna jasa/Masyarakat yang mengatakan :

“Pegawai selalu memberitahukan jika ada masalah misalkan jaringan yang selalu bermasalah kita di informasikan terlebih dahulu” ( Wawancara DS 8 Oktober 2018)

Hasil wawancara di atas bahwa masyarakat selalu mendapatkan informasi terlebih dahulu dari pegawai dan masyarakat selalu memahami jika operator bermasalah karena pegawai selalu memberitahukan. Kemudian dilakukan wawancara dengan HR selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Kantor Dinas Capil Kabupaten Enrekang saya rasa cukup bersih , tersedia juga tempat pengaduan dan tempat menyusui untuk ibu-ibu hamil” ( Wawancara HR 10 september 2018)

Menurut hasil wawancara di atas bahwa tersedianya fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan masyarakat seperti tempat menyusui untuk ibu-ibu hamil yang mengurus berkas juga didukung oleh ruangan yang cukup bersih untuk layak digunakan. Senada dengan pernyataan HD yang merupakan masyarakat pengguna

jasa yang menyatakan bahwa:

“Cukup bagus, tapi perlu ada kipas atau AC”( Wawancara HD 8 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan AC.

### **C. PEMBAHASAN**

#### **“Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”**

Penelitian ini merupakan yang bersifat deskriptif tentang standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi , wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini , pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan standar pelayanan,

dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan diatas , yaitu aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dasar hukum pelayanan, saran dan prasarana pelayanan. Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

### **1. Prosedur pelayanan**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan standar pelayanan yaitu masalah proses/ alur pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga dimana Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan jika dikaitkan dengan kesederhanaan pelayanan dan alur pelayanan kedua indikator ini sudah sepenuhnya dilakukan dengan baik dalam pemberina pelayanan hal ini terkuat dari pengakuan masyarakat yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

### **2. Waktu pelayanan**

Salah satu wujud pelayanna publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu , aparatur sipil Negara dituntut untuk

cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan . hal – hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu , seperti ketetapan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan pelyanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan sedangkan pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan , kedisiplinan, atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu . hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanna sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

### **3. Biaya pelayanan**

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif yang rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Biaya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Enrekang pada dasarnya adalah gratis tidak ada biaya seperserpun yang di tanggung oleh masyarakat sesuai yang di tentukan oleh Undang-Undang 23 Tahun 2014 yang menyatakan bebas biaya tanpa pungutan Rp.0,-.

#### **4. Dasar hukum pelayanan**

Pada dasarnya setiap orang yang hidup mempunyai kesamaan hak dan kedudukan yang sama di mata hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan. Setiap aparat harus mampu bersikap profesional dan harus melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan perbedaan perlakuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan pegawai memberlakukan system antrian dalam pelayanan tanpa melihat status sosial masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan tertib.

#### **5. Sarana dan prasarana pelayanan**

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan yang diharapkan, dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik pengurusan kartu keluarga, salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan , kurangnya meja tulis dan tempat duduk untuk pengguna layanan , tidak adanya kipas angin di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas

dan kurang nyaman. Serta belum adanya penguat suara.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan . apabila sarana dan prasarana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan melibatkan 8 orang sebagai informan menunjukkan bahwa standar pelayanan pengurusan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang sudah memenuhi kriteria tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai standar pelayanan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu :

#### **a. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dilihat dari segi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan serta kesederhanaan prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan.

#### **b. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dilihat dari hehandalan dan ketetapan waktu penyelesaian sesuai standar pelayanan penyelesaian pengurusan kartu keluarga diselesaikan dalam waktu 1

hari jika pemohon memenuhi segala persyaratan berkas-berkas sudah berada pada kategori memuaskan dan pelayanannya sudah cepat dan tepat.

**c. Biaya pelayanan**

mengenai kejelasan biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik hal ini terkuak dari pengakuan masyarakat bahwa petugas jujur dalam memberikan pelayanan tanpa meminta pungutan biaya ( tidak Pungli)

**d. Dasar hukum pelayanan**

Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bersikap profesional dalam melayani pengguna jasa tanpa melihat status sosial atau kedudukan hal tersebut terkuak dari tertibnya proses pelayanan.

**e. Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berada pada kategori memuaskan. Meskipun fasilitas yang digunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum lengkap seperti tidak adanya kipas angin dan tempat duduk yang masih terbilang belum cukup dalam mempermudah pelayanan masyarakat.

**Saran**

Dari hasil kesimpulan tersebut maka peneliti kemukakan saran yaitu:

1. Untuk mencapai suatu Standar Pelayanan Publik dalam pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang segera melengkapi persyaratan pelaksanaan SOP karena SOP adalah acuan kerja yang

dapat dijadikan pedoman standar pelayanan sehingga proses pembuatan KK dapat berjalan dengan cepat, tepat, efektif & efisien , dan mengarah pada kepastian langkah.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang lebih meningkatkan kualitas pelayanan KK untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Upaya meningkatkan tanggungjawab pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
3. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga, sebaiknya sarana/prasarana fisik juga perlu diperhatikan seperti menambah jumlah kursi pada ruangan tunggu dan perlu adanya kipas angin di ruang tunggu/pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita,Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Jaya. 2016. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 4 No 2
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance, Dminis*, Bandung : Pustaka Setia.
- Dwiyanto,Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Gajah Mada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta :Gava Media.
- \_\_\_\_\_ dkk. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* .Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM. Yogyakarta
- Ibrahim, Amir. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung :Mandar Maju.
- Keban, Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategi sAdministrasi Public Konsep, Teori Dan Isu Edisi ke-3*, Yogyakarta: Gava Media..
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Yogyakarta : UNY Press
- Mulyanto Nugroho . 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kendari . *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Surabaya, Vol 01, NO 02 Hal 251-266*
- Moenir,2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: BumiAksa.
- Liora,2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*,Jakarta : PT. Rama Press
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan :Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*.Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rachman Adhikara. 2016. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan. *Jurnal Administrasi Negara Vol 4 No 2*
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad.2009.*Hukum Aministrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung :Nuansa
- Sedarmayanti. 2009. *Good Governance Dalam rangka Otonomi Daerah (Kepemerintahan yang Baik)*, Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strategisnya* .Jakarta :Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi* .Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Adminitrasi*, Bandung :Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung :Alfabeta.
- Sulistiyani Teguh Ambar. 2011. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta :Gava Media.
- Tumnusa, Arsul, 2016. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara, *Jurnal Administrasi Negara, Vol 4 No 4*.
- Wibawa, Samudra dan yuyun Purbokusumo. 2002. Peningkatan Kualitas pelayanan Administrasi. JKAP, Vol 2 (2), hal. 38-51. Sumber <https://media.neliti.com/Diakses> pada tanggal 16 Nopember 2017 Jam 21:44
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- <https://id.m.Wikipedia.Org/Wiki/Kartu.Keluarga>

**Lampiran**

KepMenPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Dearah Kabupaten Enrekang Nomor 4 Tahun 20012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



*( wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang)*



*( Wawancara dengan Sekretaris Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupten Enrekang)*



*(Wawancara dengan beberapa Staff dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang)*



*(wawancara dengan masyarakat pengguna jasa)*



*(wawancara dengan masyarakat pengguna jasa)*



*(wawancara dengan masyarakat pengguna jasa)*

## RIWAYAT HIDUP



YUSNIA.Y, Dilahirkan di Malele pada tanggal 20 Nopember 1994. Anak keempat dari tujuh bersaudara dari pasangan Bapak Yasin dan Ibu Nursia. Peneliti menyelesaikan pendidikan SD Negeri 132 Malele pada tahun 2007. Pada pada ini juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Alla dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun ini juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Enrekang dan tamat pada tahun 2013 . pada tahun tersebut pula peneliti melanjutkan pendidikannya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.