

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Tasrif

tasrif76@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this research is to determine the Service Quality of Family Card Management in Population and Civil Registration Agency, Palu. This research is classified as descriptive research with a qualitative approach. This research was held on Population and Civil Registration Agency, Palu. The theory used to measure the quality of service is a theory proposed by Suhady (2000: 25), the dimensions of service quality include accuracy, speed, hospitality and expense. The data used are primary data and secondary data. The data retrieval and collection were done through observations, interviews, and documentations. The data analysis was conducted by collecting data, data presentation, and conclusion. The results of this research indicate that the quality of service with accuracy indicator has shown a good condition, while the speed indicator, hospitality and expense indicators need to be improved or are in unsatisfactory condition.

Keywords: *Service Quality, Speed, Hospitality, and Expense*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam rangka itu, Pemerintah Kota Palu mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009, tentang pelayanan urusan Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai pengganti Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2001 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, diperlukan kesiapan aparat sebagai pelayan masyarakat. Kesiapan tersebut ditunjukkan dengan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik merupakan keharusan, mengingat adanya kecenderungan aparat Pemerintah sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekeliruan. Pelayanan

publik merupakan tugas utama aparat selain untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu upaya Pemerintah agar aparat sebagai pelayan masyarakat mengerti benar akan kewajiban-kewajiban yang harus dikerjakan, mengerti larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan, dan mengerti akan sanksi apa yang akan diberikan apabila tidak di taati kewajiban atau larangan.

Dengan demikian, aparat sebagai pelayan masyarakat diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, transparan, tepat dan cepat serta dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas. Hal itu ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, bahwa kedudukan aparat negara sangat penting sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peranan dan kedudukannya yang sangat penting itu pula yang diharapkan agar setiap aparat dapat memusatkan perhatian dan pikiran serta mengarahkan segala daya dan tenaganya

untuk menyelenggarakan pelayanan yang efisien dan efektif.

Dominasi pemerintah dalam pelayanan publik, jangan sampai dijadikan sebagai alasan bahwa masyarakatlah yang membutuhkan pemerintah. Kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat, tidak lain adalah konsekuensi dari hak-hak yang sudah diterima dalam bentuk gaji/upah, tunjangan, dan kesejahteraan lainnya oleh aparat birokrasi yang berasal dari pajak rakyat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat. Disadari bahwa selama ini, beban anggaran pemerintah untuk menyediakan pelayanan bagi kesejahteraan masyarakat cukup tinggi. Namun besarnya anggaran tersebut tidak dibarengi dengan penyediaan pelayanan prima. Kecenderungan aparat birokrasi dalam setiap pelayanan publik tidak efisien dan tidak efektif.

Desentralisasi kewenangan kepada daerah, merupakan manifestasi dari keinginan kuat pemerintah untuk secara berangsur-angsur menggeser fungsi pemerintah yang semula lebih berat pada tugas merencanakan, melaksanakan dan mengawasi proses pembangunan ke fungsi sebagai fasilitator dan dinamisator. Prosedur administrasi dalam penyediaan pelayanan selama ini masih terkesan kaku, lambat, dan berbelit-belit, serta penekanan yang terlalu berlebihan pada pertanggungjawaban kepada pejabat atasan dan penilaian prestasi kerja atas dasar keberhasilan dalam mencapai target. Sementara tugas pokok pemerintahan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, terabaikan dan justru dikorbankan demi tercapainya target yang ditetapkan, sehingga pelayanan publik yang ada tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Pada beberapa jenis pelayanan publik masih di temukan adanya praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Kondisi ini umumnya terjadi karena adanya beberapa

situasi yang saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Disatu sisi kondisi aparat dengan tingkat penghasilan yang relatif rendah terperangkap dalam mental dan perilaku korup, dan disisi lain masyarakat pengguna layanan juga belum memiliki spirit untuk mendahulukan yang lebih berhak dan belum sepenuhnya mau melaksanakan semua kewajibannya secara benar. Upaya perbaikan layanan dan kebijakan baru di bidang layanan kurang tersosialisasi secara baik. Lemahnya komunikasi dengan masyarakat, terutama Stakeholder terkadang mengakibatkan perencanaan pelayanan prima menjadi tidak dapat dilaksanakan dengan baik di lapangan.

Dalam pemberian layanan ada 3 (tiga) hal penting yang patut kita simak dalam proses layanan, yaitu: (1). Penyedia Layanan (Service Provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang atau jasa – jasa. (2). Penerima Layanan (Service Receiver) adalah mereka yang di sebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan. (3). Jenis Layanan adalah jenis layanan yang dapat di berikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan antara lain pemberian dalam bentuk jasa atau barang. Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen atau pelanggan . Sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita layani puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan hanyalah pelanggan/masyarakat. Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas pelayanan seperti Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Keterjangkauan biaya.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian, mengingat permasalahan yang sederhana tetapi berdampak luas terhadap menurunnya tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Dewasa ini, masyarakat umumnya masih sanksi dengan keikhlasan dari Pemerintah dalam memberikan pelayanan. Sanksi tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya berbagai permasalahan kepentingan masyarakat yang belum terselesaikan. Dalam sistem administrasi Pemerintahan, pada dasarnya disediakan pedoman pelayanan minimal. Sistem tersebut yang melahirkan prosedur kerja yang pada dasarnya memudahkan setiap aparat dalam melaksanakan tugas. Dengan prosedur tersebut dapat dipastikan suatu permasalahan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Aparat yang memberikan pelayanan, senantiasa dituntut dapat bekerja secara profesional. Standar pelayanan umum yang harus disediakan oleh aparat sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang prinsip - prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, antara lain mengedepankan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Salah satu instansi Pemerintah yang di tuntut untuk merespon kepentingan dan keluhan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, yang dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan ternyata dalam pelaksanaannya berdasarkan pengamatan awal penulis tidak luput dari adanya penilaian negatif dari masyarakat. Secara Administratif Kota Palu di bagi atas 8 (delapan) Kecamatan, 46 (empat puluh enam) Kelurahan dan 106.995 Kepala Keluarga (data Semester 2 Tahun 2015).

Kartu Keluarga , selanjutnya di singkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga , serta identitas

anggota keluarga. Penduduk warga negara indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Adapun persyaratan penerbitan Kartu Keluarga yaitu:

- Mengisi formulir biodata
- Pengantar Rt/Rw
- Foto Copy Akte Perkawinan / Buku Nikah yang di Legalisir
- Foto Copy Akte Perceraian
- Foto Copy Akte Kelahiran Suami Isteri dan anak
- Foto Copy Akte Kematian
- Foto Copy Keterangan Kelahiran
- Foto Copy Ijazah sebagai data pendukung bila data tidak ada
- Foto Copy KTP Elektronik / Non Elektronik Suami Isteri
- Kartu Keluarga lama yang asli
- Surat keterangan kehilangan KTP/KK dari Kepolisian
- Surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI
- Tanda tangan Lurah dan Camat atau yang mewakili

Sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga yang sudah memenuhi syarat adalah 2 (dua) hari kerja dan masa berlaku Kartu Keluarga di tentukan apabila ada perubahan susunan keluarga. Sedangkan biaya cetak Kartu Keluarga tidak di pungut biaya, jika terlambat melaporkan perubahan Kartu Keluarga diatas 14 hari akan di kenakan denda Rp. 20.000.

Dengan berdasarkan Standart Operating Procedure (SOP), diharapkan proses penyelesaian jasa pelayanan kepada masyarakat, dapat berlangsung dengan nyaman, dan dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula. Pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, perlu di ketahui bagaimana kualitas pelayanannya, apakah telah mencapai tujuan seperti yang

canangkan oleh Pemerintah Kota Palu dan sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP)?. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu seharusnya memahami apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.

Kenyataannya menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu kurang baik memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan seharusnya di laksanakan secara konsisten, sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) tapi kenyataannya belum konsisten. Dari aspek Sumber Daya Manusia yang ada masih minim, sehingga pelayanan penerbitan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan Standart Operating Procedure yang telah di susun.

Di era reformasi dewasa ini, aparat dituntut untuk selalu tanggap terhadap aspirasi masyarakat, dan harus dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat, ramah dan murah bagi setiap urusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

Masyarakat sering mengalami hambatan terutama dalam hal kecepatan dan keramahan. Berbagai keluhan ketidak puasan masyarakat atas pelayanan yang sering lambat dalam melayani, disertai berbagai alasan antara lain tempat tinggal mereka jauh dengan kantor, urusan keluarga, Jaringan internet kurang bagus, Pemadaman Listrik, dan berbagai alasan lainnya. Keterlambatan dan ketidakramahan dalam memberikan pelayanan ini membuat kesal masyarakat.

Berdasarkan pengamatan terdahulu, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu belum sesuai dengan harapan masyarakat yang di sebabkan oleh beberapa hal:

1. Ketidak mampuan aparat dalam memahami tugas dan fungsinya, sehingga nampak lamban dan tidak ramah dalam melayani masyarakat
2. Ketidakmampuan aparat dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas,

nampak kurang memperhatikan karakteristik, kelas sosial maupun harapan masyarakat.

Fenomena di atas menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, masih membutuhkan perhatian.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 3 (tiga) bulan.

Penelitian ini meupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif (*decriptive research*), menurut Subyantoro & Suwanto (2009:28), “bertujuan membuat pencandraan/lukisan/deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti. Variabel-variabel yang diteliti terbatas atau tertentu saja, tetapi dilakukan secara meluas pada suatu populasi atau daerah itu”. Demikian pula menurut Nawawi (2007:67) “metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya”. Pendekatan kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000:3), sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang diamati. Kirk dan Miller (Moleong, 2000:3), mendefenisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan

orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Informan dalam penelitian berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari 1 orang Masyarakat, 1 orang pejabat lingkungan kota palu, 1 orang pengusaha, 1 orang PNS dan 2 orang pegawai Kelurahan yang berdomisili di wilayah Kota Palu yang berkepentingan untuk mengurus Kartu Keluarga pada unit pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Adapun data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui studi referensi maupun dokumen-dokumen yang terkait peraturan mengatur tentang Organisasi Perangkat Daerah, penelitian terdahulu, studi kepustakaan, internet, jurnal dan referensi-referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Aktivitas dalam analisis data berupa a). editing data, b). Klasifikasi data, c). Interpretasi data, dan d). Menyimpulkan Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketepatan Dalam Pelayanan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik, maka yang perlu untuk diperhatikan menurut Suhady adalah Ketepatan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan, yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui interaksi langsung dari pemohon pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Pada kenyataannya petugas/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat sudah tepat. Berikut ini akan disajikan fenomenanya, hasil wawancara dengan salah satu informan bernama Bapak Almans yang merupakan salah seorang PNS warga dari Kabupaten Morowali yang mengurus Kartu Keluarga untuk anaknya yang pindah ke Kota Palu yang mengatakan bahwa:

“Dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dimana aparat/petugas yang melayani memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang saya inginkan/butuhkan. Mulai dari petugas pengambilan formulir permohonan pengurusan Kartu Keluarga, petugas Verifikasi berkas, petugas validasi data sampai pada petugas khusus pembayaran administrasi kartu keluarga. “ (hasil wawancara tanggal 20 Januari 2016).

Begitu juga halnya yang dikatakan oleh ibu Armawati, salah seorang staf dari Kantor Kelurahan Ujuna yang juga sementara mengurus kartu keluarga salah seorang warga Kelurahan Ujuna yang mengatakan bahwa:

“Kalau masalah ketepatan didalam memberikan pelayanan, petugas dan aparat dikantor ini sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya. Saya sering datang di kantor ini untuk mengurus KTP, KK, warga saya di Kelurahan Ujuna dan selama ini saya dilayani sesuai dengan kebutuhan saya. (hasil wawancara tanggal 20 Januari 2016).

Wawancara diatas dipertegas dengan pengamatan penulis, dimana petugas/aparat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memberikan perhatian kepada masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga ataupun dokumen lainnya.

Dari hasil wawancara diatas, dilihat dari indikator ketepatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam pembuatan Kartu Keluarga sudah memuaskan.

Ndraha (1999:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan sovereign, akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan. Dengan demikian masyarakat sebagai konsumen produk – produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan dengan posisi sovereign. Melalui posisi sebagai sovereign, masyarakat memesan, mengamankan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan civil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Kecepatan

Berkaitan dengan kualitas pelayanan pengurusan kartu keluarga dengan tolak ukur kecepatan, dalam hal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Bapak Drs. I Ketut Simon menjelaskan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami terus berusaha dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan terus membenahi kekurangan-kekurangan kami selama ini. Jadi berkaitan dengan masalah kecepatan pelayanan kami kepada masyarakat saya pikir/lihat sudah cukup memuaskan walaupun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Adapaun biasanya kendala yang sering kami alami sekarang ini yaitu jaringan internet yang sering kurang bagus, Kepala Dinas keluar kota dan

seringnya pemadaman lampu. Kamipun tidak bisa pungkiri, kadangkala pegawai kami juga lambat dalam membuka loket pendaftaran dan lamban dalam melakukan verifikasi dan validasi data”. (hasil wawancara tanggal 22 Januari 2016).

Dari hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah terus berusaha dan berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang bermohon untuk pengurusan kartu keluarga.

Salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yaitu Bapak Burhan, memberikan pendapat yang sama sebagai berikut:

“Kami sudah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan kami walaupun peralatan komputer masih kurang, namun kami juga tidak bisa berbuat apa-apa kalau jaringan internet kurang bagus dan lampu padam. Terkadang kami juga lambat melakukan pelayanan kepada warga karena ada urusan keluarga, tempat tinggal kami jauh, atau kami lapar dan makan diwarung. Biasanya kalau lampu padam atau jaringan kurang bagus kami keluar dari kantor, biasanya kami nongkrong di warung makan atau warung kopi”. (hasil wawancara tanggal 22 Januari 2016).

Hasil wawancara diatas memberikan gambaran bahwa secara keseluruhan unsur yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu baik itu pimpinan maupun staf berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang bermohon kartu keluarga.

Penulis mengamati bahwa dengan kurangnya kedisiplinan pegawai dan minimnya fasilitas serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat serta rasa bosan menunggu dan banyaknya ruangan yang harus dimasuki sehingga memakan waktu lama untuk mendaftar pengurusan kartu

keluarga. Setelah masyarakat mendaftarkan kartu keluarga yang sudah lengkap persyaratannya, mereka harus kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam waktu 2 (dua) hari untuk mengambil kartu keluarga yang telah dicetak. Tapi kenyataan dilapangan berbeda dengan waktu yang telah ditentukan dengan Standart Operating Procedure (SOP), dengan berbagai alasan yang diberikan aparat/petugas kepada warga yang mengurus kartu keluarga seperti jaringan kurang bagus, mesin pencetak kartu keluarga rusak, blanko kartu keluarga habis dan lain sebagainya. Jadi untuk mengurus kartu keluarga masyarakat harus bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sehingga mengeluarkan biaya banyak dan menimbulkan asumsi warga kalau mereka dipersulit dalam mengurus kartu keluarga. Oleh karena itu seyogyanya pemerintah kota palu dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palu, harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2013 dan Standart Operating Procedure (SOP). Tentunya dalam hal ini harus didukung dengan sumber daya manusia maupun sumber daya pendukung lainnya seperti perlunya penambahan mesin pencetak kartu keluarga dan mengantisipasi secara cepat pengadaan blanko kartu keluarga sebelum habis digunakan, untuk kelancaran pelayanan agar waktu penyelesaian kartu keluarga sesuai dengan Standart operating Procedure (SOP).

Menurut Assauri (2003:25) bahwa, Pelanggan menilai mutu atau kualitas, umumnya setelah pelanggan tersebut menerima jasa atau pelayanan itu dari suatu organisasi tertentu. Mereka menilai mutu jasa atau pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas jasa atau pelayanan tersebut. Pelanggan mempertimbangkan mutu jasa atau pelayanan tersebut dalam beberapa dimensi.

Dimensi-dimensi dari jasa atau pelayanan yang didapatkan atau diterima

pelanggan, mereka nilai terhadap apa yang mereka harapkan atas dimensi tersebut. Dalam hal ini, proses pengurusan kartu keluarga dinilai kurang memuaskan masyarakat yang dikarenakan pelaksanaannya yang terlalu memakan waktu.

Keramahan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus memperhatikan setiap tuntutan konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka salah satu yang perlu diperhatikan menurut Suhady adalah keramahan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan indikator keramahan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui interaksi langsung adalah melalui interaksi langsung pemohon penerbitan kartu keluarga.

Hasil observasi dan wawancara dari hasil penelitian penulis juga menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat belum maksimal dalam hal keramahan. Misalnya pada saat pengambilan formulir permohonan kartu keluarga para petugas hanya cuek dengan warga dan hanya asyik pencet –pencet Handphone dan bercerita dengan temannya. Begitu pula

halnya dengan petugas bagian pengambilan kartu keluarga yang sudah jadi, bahkan mereka tidak segan-segan memarahi warga yang mendesak untuk mengambil formulir dan kartu keluarga yang sudah jadi. Diharapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk lebih selektif menempatkan orang – orang dibagian pelayanan, Melaksanakan kegiatan Bimtek, Diklat atau Kursus-kursus secara berkala kepada petugas/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu guna peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Murah

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik menurut Suhady adalah Murah, yaitu dimana yang dilayani merasa tidak terbebani atas pelayanan yang diberikan.

Dalam kaitannya dengan indikator Murah, yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah dengan memberikan sanksi administrasi sebesar Rp. 20.000 kepada warga yang terlambat mengurus kartu keluarga berdasarkan standart operating procedure.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, yang mengatakan bahwa:

“saya sebagai pimpinan yang bertanggung jawab di bidang kependudukan tentunya punya harapan yang besar untuk selalu memberikan kepuasan atau pelayanan yang terbaik kepada warga masyarakat kota palu yang datang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Olehnya itu saya tidak bosan-bosannya setiap apel pagi mengingatkan kepada pegawai disini untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga yang datang mengurus kartu keluarga. Adapun hambatan kami dalam melayani masyarakat

terkendala di Jaringan kurang bagus, Pemadaman listrik, Sarana dan Prasarana. Dari pihak Dinas kami juga menyiapkan kotak saran/pengaduan kepada masyarakat apabila didalam pelayanan ada pegawai yang bekerja tidak tepat dalam memberikan pelayanan, tidak cepat dalam melayani masyarakat, kurang ramah atau sopan pada warga yang mengurus kk, dan pungutan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan . Jadi apabila ada laporan atau pengaduan warga tentang kesalahan tindakan pegawai masuk pada kami, saya sebagai atasan langsung mengundang yang bersangkutan keruangan dan menayakan langsung kepada pegawai tentang apa yang di laporkan warga yang mengurus kk. Apabila dia benar melakukan kesalahan maka yang bersangkutan langsung dipindahkan kebagian lainnya. (hasil wawancara tanggal 27 Januari 2016).

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat kota palu yang bermohon untuk pengurusan kartu keluarga dan menerima saran dari masyarakat untuk menuju perubahan yang lebih baik.

Dari hasil wawancara dengan seorang staf dari Kantor Kelurahan Panau Kecamatan Tawaeli bernama Bapak Usman yang mengatakan bahwa:

“Sanksi administrasi untuk keterlambatan pendaftaran kartu keluarga sebenarnya sudah termasuk murah, tapi memang masih ada juga warga yang merasa terbebani dengan biaya Rp. 20.000. Apalagi kalau kita yang dari kecamatan tawaeli mau berurusan kartu keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, kita harus siapkan dana kurang lebih Rp. 250.000, Jadi saya mengharap kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di Kecamatan Tawaeli. (hasil wawancara

tanggal 25 Januari 2016).

Harapan yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang warga dari Kelurahan Balaroa bernama Bapak Syarifuddin yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya bukan masalah sanksi administrasi untuk keterlambatan pendaftaran kartu keluarga yang sebesar Rp. 20.000 kita permasalahan, akan tetapi biaya lain-lainya seperti saya naik ojek bolak balik dari Balaroa ke kantor ini Rp. 60.000, biaya makan dan minum Rp. 20.000, memang kalau buat orang yang punya penghasilan tetap tiap bulan tidak seberapa, tapi kalau buat kita yang tidak punya penghasilan tetap memang kita masih merasa terbebani. Jadi harapan saya kepada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, untuk melakukan pelayanan secara langsung juga kepada masyarakat yang jarak tempuhnya jauh dengan kantor ini dan waktu penerbitan kartu keluarga harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam SOP agar masyarakat tidak bolak balik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menambah biaya untuk mengurus kartu keluarga. (hasil wawancara tanggal 25 Januari 2016).

Dari wawancara diatas dapat diketahui dimana masyarakat berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan secara langsung dilapangan, mengingat jarak tempuh dari tempat tinggal mereka dengan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sangat jauh dan butuh biaya yang besar untuk mengurus sesuatu disana. Selain itu penerbitan kartu keluarga juga harus sesuai dengan Standart Operating Procedure agar masyarakat tidak bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga menyebabkan pembengkakan biaya pengurusan kartu keluarga.

Sebagaimana yang dikatakan Usmara (2003:23) bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Artinya, jika pelanggan atau

pengguna jasa merasakan layanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka mereka merasakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan berkualitas dan begitu juga sebaliknya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis dari hasil penelitian dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Dari keseluruhan indikator teori yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Suhady (2000:25), sesuai ulasan pembahasan maka diketahui bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani. Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus, pendidikan dan pelatihan secara berkala serta meminimalisir meja yang harus dilewati dalam pengurusan kartu keluarga.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis merekomendasikan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat dengan menjaga mutu, yang perlu diperhatikan untuk

diperbaiki adalah pelayanan kecepatan waktu atau keberadaan petugas dalam melaksanakan pelayanan dengan mengatur jadwal kerja dan keramahan petugas dengan meningkatkan kepatuhan terhadap Standart Operating Procedure (SOP). Selain itu dari pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Palu juga perlu menambahkan sarana untuk menunjang peningkatan pelayanan yang lebih baik dan melakukan pelayanan secara langsung di lapangan. Melaksanakan kegiatan Bimtek, Diklat atau Kursus-kursus secara berkala kepada petugas/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu guna peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dari seluruh rangkaian kegiatan penulisan artikel ini tidak mungkin terlaksana apabila tidak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Sehingga menjadi kehormatan untuk saya mengucapkan terima kasih kepada : Pembimbing I, Dr. Hj. Mustainah, M.Si. dan Pembimbing II, Dr. Muh. Nawawi, M.Si. semoga semua bentuk dukungan, dorongan dalam rangka penulisan artikel ini dapat bermanfaat dan bernilai ibadah serta mendapat berkah dari Allah SWT amiiiiin.

DAFTAR RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moleong, Lexy J.,2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet.Kedua, Bandung : PT.Remadja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari.,2007, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan Keduabelas, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009, tentang pelayanan urusan Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai pengganti Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2001 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, *tentang* Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang* Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, *tentang* Pokok-Pokok Kepegawaian