

PERAN KUALITAS SDM DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INHIL

SM. Guntur¹, Syafrinadina², Haza Muslimin³, Badewin⁴

^{1,2,3,4}Manajemen, Universitas Islam Indagiri, Indonesia

*e-mail: smguntur@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 15 07, 2023

Revised 17 07, 2023

Accepted 20 07, 2023

Keywords:

Service Quality

Speed

Hospitality

Article Info

Sejarah artikel:

Diterima 15 07, 2023

Direvisi 17 07, 2023

Diterima 20 07, 2023

Kata kunci:

Kualitas Layanan

Kecepatan

Keramahan

Abstract

The purpose of this research is to determine the Service Quality of Family Card Management in Population and Civil Registration Agency, INHIL. This research is classified as descriptive research with a qualitative approach. This research was held on Population and Civil Registration Agency, INHIL. 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.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil INHIL. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil INHIL. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah teori yang dikemukakan oleh Suhady (2000: 25), dimensi kualitas pelayanan meliputi ketepatan, kecepatan, keramahan dan biaya. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator akurasi sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan, keramahan dan biaya perlu ditingkatkan atau berada dalam kondisi kurang memuaskan.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor yang paling terpenting yang dapat menentukan maju atau mundurnya sebuah organisasi. Setiap organisasi selalu berupaya dalam mendapatkan sumber daya manusia yang dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Berhasil atau tidaknya suatu tujuan organisasi dapat diketahui dari kinerja yang dihasilkan oleh SDM tersebut.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. 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.

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.

Menurut Sugeng (2002), kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional. Abdullah (1990) dan Acok (1991), berpendapat bahwa kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja professional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi

seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum profesional, hal ini tidak mengherankan karena kaum profesional yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka. Oleh sebab itu, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada Manajemen SDM itu sendiri.

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 Kab Inhil, 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 Kab Inhil di bagi atas 20 (dua puluh) Kecamatan, 39 (Tiga Puluh sembilan) Kelurahan dan 616.347 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 Istri 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 Istri
- 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 Kab Inhil, perlu di ketahui bagaimana kualitas pelayanannya, apakah telah mencapai tujuan seperti yang canangkan oleh Pemerintah Kab.Inhil dan sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP)? Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Inhil seharusnya memahami apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Kenyataannya menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Inhil 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, menunjukan bahwa Kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab inhil 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.

**DATA PELAYANAN KARTU KELUARGA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BULAN MARET SAMPAI DENGAN BULAN MEI 2023**

NO	BULAN	JUMLAH TARGET KK PERBULAN	JUMLAH KK YANG DITERBITKAN PERBULAN	JUMLAH PEGAWAI PELAYANAN KK
1	MARET	4,300	3,300	15 ORANG
2	APRIL	4,100	3,100	15 ORANG
3	MEI	4,500	3,500	15 ORANG
	JUMLAH	12,900	9,900	

Sumber : Disdukdisapil 2023

Fenomena di atas menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kab.Inhil, masih membutuhkan perhatian Khusus agar Target pembuatan Kartu Keluarga Bisa memenuhi Target.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini terdiri dari :

- a. Apa yang menyebabkan proses penerbitan kartu keluarga?
- b. Siapa yang memberikan pelayanan dalam proses pembuatan kartu keluarga?
- c. Kapan (berapa lama) diperlukannya dalam proses penerbitan kartu keluarga?
- d. Mengapa Masyarakat mengeluh akan keterlambatan dalam proses penerbitan kartu keluarga ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apa yang menyebabkan proses penerbitan kartu keluarga?
- b. Untuk mengetahui siapa yang memberikan pelayanan dalam proses pembuatan kartu keluarga?
- c. Untuk mengetahui Kapan (berapa lama) diperlukannya dalam proses penerbitan kartu keluarga?

- d. Untuk mengetahui mengapa masyarakat mengeluh akan keterlambatan dalam proses penerbitan kartu keluarga

2. TELAAH PUSTAKA

Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndaraha (1999) adalah sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: intelligence, creativity dan imagination; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan air, tenaga, otot dan sebagainya. Menurut Sugeng (2002), kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.

Abdullah (1990) dan Acok (1991), sependapat bahwa kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja profesional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum profesional, hal ini tidak mengherankan karena kaum profesional yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka. Oleh sebab itu, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada Manajemen SDM itu sendiri.

Menurut Masaaki (dalam Kaizen, 1986), istilah kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.

Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi

3. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten INHIL dengan waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 3 (tiga) bulan.

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif (descriptive 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. Variabelvariabel 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), mendefinisikan 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 Kab.Inhil, 1 orang pengusaha, 1 orang PNS dan 2 orang pegawai Kelurahan yang berdomisili di wilayah Kab.Inhil yang berkepentingan untuk mengurus Kartu Keluarga pada unit pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Inhil

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.

4. 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 Kab.Inhil untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui interaksi langsung dari pemohon pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL.

Pada kenyataannya petugas/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL 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 INHIL yang mengurus Kartu Keluarga untuk anaknya yang pindah ke Kab.INHIL yang mengatakan bahwa:

Dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Inhil 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. (wawancara tanggal 10 Juli 2023). Begitu juga halnya yang dikatakan oleh ibu Armawati, salah seorang staf dari Kantor Kelurahan hulu yang juga sementara mengurus kartu keluarga salah seorang warga Kelurahan Hulu yang mengatakan bahwa: “Kalau masalah ketepatan didalam memberikan pelayanan, petugas dan aparat di kantor ini sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya. Saya sering datang di kantor ini untuk mengurus KTP, KK, warga saya di Kelurahan Tembilahan Hulu dan selama ini saya dilayani sesuai dengan kebutuhan saya. (hasil wawancara tanggal 10 Juli 2023). Wawancara diatas dipertegas dengan pengamatan penulis, dimana petugas/aparat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL 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 Kab.INHIL 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 Kab.INHIL terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL, 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. Kami pun tidak bisa pungkiri, kadangkala pegawai kami juga lambat dalam membuka loket pendaftaran dan lamban dalam melakukan verifikasi dan validasi data”.(10 Juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL 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 Kab.inhil 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”.(10 Juli 2023).

Hasil wawancara diatas memberikan gambaran bahwa secara keseluruhan unsur yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Inhil 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 ketidak nyamanan masyarakat serta rasa bosan menunggu dan banyaknya ruangan yang harus dimasuki sehingga memakan waktu lama untuk mendaftar pengurusan kartu keluarga. Setelah masyarakat mendaftar kartu keluarga yang sudah lengkap persyaratannya, mereka harus kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.INHIL 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 Kab.Inhil 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 Kab.Inhil, 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 di karenakan 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 Kab.Inhil 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 Kab.Inhil 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 menunjukan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Inhil 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 Kab.Inhil 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 Kab.Inhil guna peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas

5. 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 Kab.Inhil, berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Suhady (2000:25), sesuai ulasan pembahasan maka diketahui bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukan 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 Kab.Inhil 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.

REFERENSI

- [1] Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil
- [2] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, *tentang* Administrasi Kependudukan
- [3] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang* Pelayanan Publik
- [4] Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, *tentang* Pokok-Pokok Kepegawaian
- [5] Aisyah, M. F., W. Utami¹, Sunardi dan Sudarsih. 2017. Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 4(1):131-135.
- [6] Ambar, Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [7] Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok. Hasibuan, Malayu Sp, 2016. *Manajemen Sumber Manusia*. PT Bumi Aksara Jakarta. Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media Yogyakarta.