

# **STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR KECAMATAN BALIKPAPAN TENGAH KOTA BALIKPAPAN**

**Rachman Adhikara<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK.**

*Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan model interaktif. Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penelitiaandokumen. Sumber data diperoleh melalui pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan mengadakan wawancara dengan narasumber yaitu Kepala Pemerintahan Kecamatan Balikpapan Tengah, Kepala Seksi Pemerintahan, serta staf dan masyarakat.*

*Hasil penelitian menyatakan bahwa standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan sudah cukup baik. Prosedur pelayanan sudah ditetapkan dengan baik dan jelas, tata cara permohonan pembuatan Kartu Keluarga sudah diterapkan dengan baik. Prosedur pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan. Waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan namun dalam pelaksanaannya masih tidak maksimal, masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaiannya. Biaya pelayanan sudah tidak ada lagi untuk pembuatan Kartu Keluarga. Produk pelayanan telah memenuhi kriteria yang terdapat pada prinsip pelayanan public yaitu akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta memiliki legalitas atau kepastian hukum. Sarana dan prasarana sudah cukup lengkap guna menunjang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Kompetensi petugas juga sudah cukup baik, petugas pelayanan sudah cukup menguasai bidang yang dilaksanakan, dan juga diberikan pelatihan agar dapat bekerja secara optimal. Faktor pendukung standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga adanya dasar hukum yang jelas dan sah, kesiapan petugas pelaksana pelayanan, serta sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambatnya, kurangnya petugas pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat Kartu Keluarga, serta saran dan prasarana yang kurang lengkap.*

**Kata Kunci :** *Standar Pelayanan, Kartu Keluarga*

## **PENDAHULUAN**

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rachmangrawks@gmail.com

itu dialokasikan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pemerintahan perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani.

Kartu keluarga menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan bab 1 pasal 1, bahwa pelaksanaan pendaftaran penduduk merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dengan cara melakukan pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

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, tanggung jawab, 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.

Namun dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kota Balikpapan pembuatan Kartu Keluarga terdapat masih banyak warga yang enggan mengurus sendiri dengan alasan malas mengantri ataupun sibuk dengan pekerjaannya masing-masing, hal itu membuat oknum warga yang memiliki kelebihan dalam hal finansial lebih memilih kepada seseorang yang memiliki akses kedekatan dengan instansi dan berani membayar lebih terkait proses pembuatan Kartu Keluarga yang menyebabkan sering adanya pemberian ucapan terima kasih dalam bentuk uang kepada oknum pegawai yang telah membantu mengurus atau membuatkan Kartu Keluarga. Bahkan ada juga pegawai yang meninggalkan tugas dan kewajibannya pada saat jam kerja, hal itu sangat menghambat proses pembuatan Kartu Keluarga. Sangat jelas Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan bab 4 pasal 22 menyatakan larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan larangan meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan, jelas ini merupakan masalah bagi Pemerintah Kota Balikpapan dalam menjalankan salah satu dari fungsinya yaitu pelayanan masyarakat (*Public Service Function*). Masalah ini harus segera dituntaskan agar tidak terjadi lagi hal-hal yang menyimpang dalam pembuatan Kartu Keluarga yang tidak sesuai dengan aturan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, hal di atas mengindikasikan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak seutuhnya berjalan dengan baik dan tepat. Untuk itu maka penulis tertarik untuk mengambil judul standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.

### ***Perumusan Masalah***

Berdasarkan uraian di atas dan latar belakang yang penulis kemukakan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan ?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta studi lebih lanjut terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan ilmu administrasi negara dalam pengembangan konsep-konsep pelayanan kepada masyarakat dan petugas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Secara Praktis, diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pemerintah daerah khususnya pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Tengah dalam mengembangkan cara-cara yang praktis dan efektif dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan pembuatan kartu keluarga agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Prosedur Pelayanan***

Secara umum Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan berulang ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan seragam, yang pada akhirnya prosedur yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai prosedur diantaranya adalah menurut Gie (2000:29) prosedur merupakan rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketatausahaan biasanya oleh lebih dari satu orang. Nafarin (2009:9) menjelaskan bahwa prosedur urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Pengertian manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2006:4) suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Kotler dan Bloom dalam (Sinambela, 2006:4), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan
2. Layanan Melalui Tulisan
3. Layanan Melalui Perbuatan

### ***Prinsip Pelayanan Publik***

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
10. Kenyamanan

### ***Asas Pelayanan Publik***

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

### ***Kelompok Pelayanan Publik***

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif
- b. Kelompok pelayanan barang
- c. Kelompok pelayanan jasa

### ***Standar Pelayanan Publik***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Kartu Keluarga***

Kartu keluarga menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

### ***Definisi Konsepsional***

Standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan didalam penyelenggaraan suatu pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terukur yang didalamnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk yang dihasilkan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

### ***Fokus Penelitian***

1. Standar pelayanan pembuatan kartu keluarga :
  - a. Prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga.
  - b. Waktu penyelesaian dalam pembuatan kartu keluarga.
  - c. Biaya pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga.
  - d. Produk pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga.
  - e. Sarana dan Prasarana.
  - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.

### ***Sumber Data***

Menurut Arikunto (2006:129) mengemukakan bahwa : “sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh”. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

### ***Data Primer***

1. Data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Dalam penelitian ini untuk pemilihan *informan* digunakan dua teknik yaitu:

- a. Teknik *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (informan kunci) adalah Kepala Pemerintahan Kecamatan dan KASI Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan.
- b. Teknik *Accidental Sampling*

### ***Data Sekunder***

Data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui :

- a. Kepustakaan
- b. Dokumen

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu observasi, wawancara (*interview*) dan penelitian dokumen.

### ***Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Milles, Huberman dan Saldana yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan***

Pengkajian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan. Penulis mengajukan pertanyaan kepada *key informan* dan *informan* terkait standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Balikpapan Tengah.

### ***Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga***

Standar pelayanan meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas (dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

### ***Prosedur Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga***

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas dari hasil penelitian diketahui bahwa pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan telah diterapkan, adanya kejelasan prosedur yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan atau sudah dijelaskan dengan baik. Masyarakat atau pemohon yang mengajukan pembuatan Kartu Keluarga dapat langsung melakukan pengambilan nomor antrian setelah itu dapat mengumpulkan berkas yang sudah ditetapkan. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang dilampirkan dengan benar, jika berkas yang sudah diajukan tidak lengkap maka berkas tersebut akan dikembalikan untuk dilengkapi, dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan Kartu Keluarga.

Dalam standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga terdapat banyak kendala yaitu waktu penyelesaian yang cukup lama karena masih kurangnya pegawai untuk proses pelayanan, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjadi tidak maksimal, hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan. Wujud bagan mengenai prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga terdapat pada lampiran. Sehingga dengan demikian, prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Namun belum memenuhi kriteria ketepatan waktu penyelesaian dalam standar pelayanan pembuatan kartu keluarga.

### ***Waktu Penyelesaian Dalam pembuatan Kartu Keluarga***

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga mengenai waktu penyelesaiannya dalam pembuatan Kartu Keluarga sudah jelas dan baik, untuk pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan waktu 3-4 hari kerja, penyelesaian Kartu keluarga ini berlaku untuk berkas pemohon yang sudah lengkap. Jika tidak lengkap maka tidak bisa di selesaikan. Sehingga dengan demikian waktu penyelesaian telah memenuhi



kriteria kepastian waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga, namun dalam prosesnya masih tidak maksimal.

### ***Biaya Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga***

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, hal ini ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa setiap pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga yang dilakukan di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan tidak dikenakan atau tidak dipungut biaya sepeserpun atau gratis. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

### ***Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Dari hasil penelitian mengenai penyelenggaraan pembuatan Kartu Keluarga, produk yang dihasilkan sudah benar dan sah. Adapun produk pelayanannya berupa Kutipan Kartu Keluarga yang terdiri atas *cover* berukuran A4 berwarna biru muda dan dikiri atas ada gambar Burung Garuda. Di situ dijelaskan semua identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Dengan demikian diketahui bahwa produk pelayanan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi ; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum. Wujud produk pelayanan ditampilkan pada halaman lampiran.

### ***Sarana dan Prasarana***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sarana dan prasarana disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan dan harus memadai. Untuk menunjang kelancaran terhadap penyelenggaraan standar pelayanan Kartu Keluarga tidak dapat terlepas dari sarana dan prasarana operasional yang memadai. Dalam penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan sudah didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, faktor tersebut sangat penting untuk kelancaran pengurusan Kartu Keluarga dan menambah kenyamanan masyarakat

saat menunggu.

Adapun sarana yang tersedia guna menunjang penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang terdapat di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan adalah sebagai berikut : komputer (PC), kursi tunggu, *scanner*, printer, kendaraan bermotor (sepeda motor). Sementara prasarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan kartu keluarga adalah sebagai berikut :

1. Ruang pelayanan,
2. Ruang tunggu,
3. Ruang pegawai *back office*, dan
4. Ruang KASI Pemerintahan.

Sehingga dengan demikian sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa semua petugas pelayanan sudah memiliki kompetensi yang cukup baik, petugas pelayanan sebelumnya sudah diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bagiannya masing-masing. Sikap dan perilaku petugas juga bisa dikatakan sudah cukup baik walaupun masih ada petugas pelayanan yang kurang ramah terhadap masyarakat. Petugas pelayanan diharapkan bisa bekerja dengan baik agar bisa menjalankan tugas dan kewajibannya dengan efektif dan efisien.

Dan kompetensi petugas juga berkaitan dengan pelayanan birokrasi pemerintah dalam bentuk pelayanan publik ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan
2. Layanan Melalui Tulisan
3. Layanan Melalui Perbuatan

Dengan demikian, kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam standar pembuatan Kartu Keluarga sudah cukup memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik. Dan sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan birokrasi pemerintah dalam bentuk pelayanan publik.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Standar Pembuatan Kartu Keluarga***

Dalam penyelenggaraan pembuatan Kartu keluarga masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses pelayanan bisa berjalan baik atau tidak.

1. Faktor-faktor pendukung standar pembuatan Kartu Keluarga adalah :
  - a. Adanya dasar hukum yang jelas dan sah guna menunjang dan menjamin standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat berjalan dengan maksimal. Dasar hukum tersebut adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
  - b. Kesiapan petugas pemberi pelayanan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Kompetensi petugas sudah sesuai pada bidangnya. Karena petugas pelaksana yang siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
  - c. Kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja. Sarana yang tersedia guna menunjang penyelenggaraan adalah komputer (PC), kursi tunggu, *scanner*, printer, blanko kartu keluarga, dan kendaraan bermotor (sepeda motor). Sementara prasarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga adalah ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, dan ruang KASI Pemerintahan. Sarana dan prasarana yang memadai tentunya menghasilkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
2. Faktor-faktor penghambat standar pembuatan Kartu Keluarga adalah :
  - a. Kurangnya petugas pemberi pelayanan, hal ini menyebabkan petugas bekerja rangkap dan beban kerja petugas menjadi berlebihan, sehingga proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak berjalan maksimal. Seharusnya ada kesesuaian antara jumlah petugas dengan beban kerjanya sehingga petugas pemberi pelayanan dapat bekerja secara maksimal.
  - b. Kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya kepemilikan Kartu Keluarga. Dan juga kurangnya sosialisasi dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat akan pentingnya tertib Administrasi Kependudukan.
  - c. Dari sarana dan prasarana juga masih ada kendala yaitu seringnya gangguan jaringan akses internet yang sangat menghambat proses pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga.

Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan dalam melaksanakan standar pembuatan Kartu Keluarga masih ada mengalami hambatan, hal tersebut bisa dilihat dari beberapa poin di atas. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat organisasi penyelenggara dan pemerintah daerah melalui aparturnya harus mencari solusinya dan mampu meminimalisir faktor yang menjadi penghambat baik yang berasal dari internal organisasi maupun dari masyarakat, hal ini dilakukan guna meningkatkan kinerja untuk menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat di masa yang akan datang.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di lapangan mengenai standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah

Kota Balikpapan, dapat diperoleh kesimpulan yang merupakan dari hasil wawancara dengan key informan, informan dan dari hasil laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan, antara lain :

1. Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan :
  - a. Prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi.
  - b. Waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga juga telah memenuhi kriteria adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah disusun dan ditetapkan.
  - c. Biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria tentang kejelasan biaya pelayanan publik.
  - d. Produk pelayanan yang dihasilkan yaitu Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria dan akurasi, bahwa produk pelayanan publik diterima dengan baik dan benar, tepat dan sah, serta memiliki legalitas atau kepastian hukum.
  - e. Sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga juga sudah cukup memenuhi kriteria yang terdapat dalam prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.
  - f. Kompetensi petugas juga sudah cukup memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik, yaitu tanggung jawab. Petugas pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Serta kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas yang bersikap sopan, ramah, serta memberikan layanan dengan ikhlas.
2. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan antara lain adanya dasar hukum yang sudah jelas, kesiapan petugas penyelenggara dalam menjalankan pelayanan serta telah memadainya sarana dan prasarana pendukung pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Sementara faktor penghambat yang ada ialah kurangnya tenaga kerja petugas pelayanan dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib Administrasi Kependudukan.

### **Saran**

Sesuai dari hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan mengenai standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah hendaknya juga disosialisasikan kepada masyarakat secara menyeluruh melalui Kantor Kelurahan dan RT setempat agar masyarakat bisa lebih mengerti.

2. Perlunya penambahan petugas pelayanan agar dapat berjalan maksimal dalam melakukan pelayanan.
3. Penerbitan Kartu Keluarga sebaiknya bisa dipercepat untuk waktu penyelesaiannya yaitu dua hari masa kerja.
4. Peningkatan dan perbaikan kinerja setiap petugas penyelenggara pelayanan sangat diperlukan dengan memberi pelatihan-pelatihan kepada staf pelayanan agar kompetensi dari petugas bisa sesuai dengan tugasnya masing-masing.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran*. Modern Liberty, Yogyakarta.
- George, R. Terry. 2003. *Prinsip-prinsip manajemen*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Manullang. 1985. *Manajemen Personalia*. Gholia Indonesia, Jakarta.
- Milles, Matthew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi. UI Press, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nafarin, M. 2004. *Penganggaran Perusahaan*. Penerbit Salemba, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi Kedua. PT. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sampara, Lukman. 2000. *Menejemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press, Bandung.
- Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Usman, Hundaeni dan P.S Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. CV. Citra, Malang.

#### **Dokumen-dokumen :**

- Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian  
Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan  
Peraturan Daerah Kota Balikpapan No 5 Tahun 2012 tentang Administrasi  
Kependudukan  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik