

PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KANTOR KECAMATAN LEMPAKE KOTA SAMARINDA UTARA

Arsul Tumnusa¹

Abstrak

Arsul Tumnusa, Pelaksanaan Kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara Kota Samarinda di bawah bimbingan Bapak Drs. H. Achmad Djumlani, M.Si dan Bapak Drs. H. Burhanudin, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan (KK) dan (KTP) dengan sub fokus penelitian meliputi: prosedur pelayanan, transparansi pegawai pemberi layanan terhadap pemohon, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kompetensi pegawai pemberi pelayanan, daya tanggap, keramahan pegawai dalam pelayanan dan faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara Kota Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam peningkatan prosedur pelayanan, proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan pendaftar pembuatan KK dan KTP. Transparansi pegawai pemberi layanan terhadap pemohon. pelayanan Kecamatan harus bersifat netral dan tidak memihak. Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Lempake Samarinda Utara perlu ada penambahan dan perbaikan dari segi ruang pelayanan dan ruang tersebut belum dilengkapi dengan sarana lain. Meningkatkan keramahan pegawai di Kecamatan Lempake, yaitu dari tingkah laku pegawai, kemampuan, keterampilan kerja pegawai mengenai sikap perilaku kedisiplinan dalam memberikan pelayanan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

terhadap pelayanan terhadap permohonan yang ditunjukkan dari responsivitas pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Saat ini salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan layanan kepada publik. Pelayanan merupakan tugas umum yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa sebagai aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat.

Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan dengan membekali aparatur dengan kemampuan melayani. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparat negara dalam hal ini pegawai negeri akan mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan dan menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan. Berdasarkan hal-hal di atas pemerintah pada tingkat kelurahan diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat dalam menyokong

program-program tersebut, terlebih lembaga kelurahan dapat dikatakan sebagai titik koordinasi antara pemerintah pusat maupun daerah dengan struktur lembaga terendah di bawahnya serta masyarakat sipil langsung.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, maka seluruh unsur pelaksana pemerintah mulai dari pemerintahan tingkat atas hingga tingkat kelurahan harus memiliki komitmen yang sama sehingga layanan yang diberikan benar-benar dapat memberikan arti penting bagi masyarakat. Seiring dengan perjalanan waktu justru layanan pada tingkat kelurahan masih menghadapi persoalan, bukan hanya menyangkut kesederhanaan, keterbukaan tetapi sistem birokrasi yang dipandang masih membebani masyarakat. Hal tersebut sebagai akibat dari perilaku birokrasi yang kurang bersikap adil dan transparan dalam memberikan layanan, bahkan dalam memberikan pelayanan cenderung lebih bersifat subyektif atau lebih melihat siapa yang dilayani. Padahal sebagai pelayan publik harus mampu bersikap netral dan tidak bertindak diskriminatif atau tidak memihak kepada kalangan atau golongan tertentu, tujuannya agar pelayanan benar-benar bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil, tepat waktu, transparansi, efektif dan efisien.

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak (Moenir 2008:39). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha / kegiatan yang bersifat jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang perlu mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah (birokrasi) khususnya aparatur kecamatan Lempake Samarinda Utara.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terkesan lambat, kurang tepat waktu, serta kurang transparansi sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Untuk itu pemerintah kecamatan perlu melakukan evaluasi dalam menyempurnakan proses pembuatan KK dan KTP berdasarkan esensi pelayanan prima yaitu lebih fleksibel, transparansi, ekonomis, efektif dan efisien. Meskipun demikian dalam proses penerbitan/pembuatan KK dan KTP, masih terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan hal tersebut disebabkan mekanisme/prosedur yang panjang/birokratis karena dalam pembuatan KK dan KTP melibatkan instansi vertikal yaitu lembaga Kecamatan dan lembaga Dinas Catatan Sipil dan kependudukan.

Dalam pembuatan KK dan KTP kapasitas lembaga kelurahan sebagai perpanjangan dari lembaga terkait sehingga cukup beralasan jika pembuatan KK dan KTP diperlukan waktu yang relatif lama. Walaupun Camat memiliki komitmen yang kuat untuk kelancaran penerbitan/pembuatan KK dan KTP, tetapi karena keterbatasan kewenangan maka tidak heran jika layanan pembuatan KK dan KTP kurang efektif dan efisien.

Berbicara tentang pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat seperti sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, serta komitmen aparatur. Untuk menunjang kelancaran pelayanan perlu didukung dengan sumber daya aparatur yang berkualitas/kompeten sementara keberadaan sumber daya aparatur yang berkualitas itu terbatas hal tersebut terindikasi sebagian besar berpendidikan menengah kebawah. Disisi lain untuk kelancaran pelayanan perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, sementara keberadaan fasilitas penunjang masih terbatas hal tersebut terindikasi peralatan untuk mendukung operasional masih terbatas baik dari segi kualitas maupun kuantitas, kemudian dari segi kompetensi dan konsistensi sumber daya aparatur, sarana operasional penunjang/aplikasi sistem informasi dan keramahtamahan aparatur dalam memberikan layanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Dalam Pelaksanaan Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara, ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat terhadap Pelaksanaan kualitas Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Schnaars (2001:306) bahwa suatu konsep tentang proses atau mekanisme bagaimana seseorang konsumen/pelanggan (*customer*), merasa puas atau tidak atas suatu pelayanan sangat tergantung pada kesungguhan para pemberi jasa dalam memberikan layanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, maka pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran dan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Disinyalir atau isu yang berkembang tentang layanan aparatur kepada masyarakat, belum semua masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Berkenaan hal tersebut maka pemerintah menegaskan pentingnya penataan dan perbaikan layanan pada masyarakat. Untuk maksud tersebut maka pemerintah melalui Surat Edaran Menteri Koordinasi Pengawasan Pembangunan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 56/MK/WASPAN/6/98 yang ditunjukkan kepada semua menteri kabinet reformasi pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, Gubernur KHD seluruh Indonesia, para pimpinan lembaga Indonesia.

Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (dalam Agustino 2012: 139) implementasi kebijakan publik merupakan suatu pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar dalam bentuk undang-undang atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Menurut George C. Edwards (Winarno, 2012: 177), implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang di pengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik.

Masmanian dan Sabatier dalam (Wahab 2008: 65) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya berlaku atau yang dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkan pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk administrasi maupun menimbulkan akibat/dampak nyata pada

masyarakat atau kejadian-kejadian.

Kependudukan

Menurut Sri Handayani, (2010: 3) menyebutkan pengertian dinamika penduduk, yaitu sebagai berikut: “Dinamika penduduk yaitu suatu proses perubahan penduduk secara terus menerus yang mempengaruhi jumlah”.

Donal J. Bogue (dalam Sri Martiningsih, 2010: 3), demografi sebagai ilmu yang mempelajari secara statistik dan matematik jumlah, komposisi, distribusi penduduk, dan perubahan-perubahannya sebagai akibat bekerjanya komponen-komponen pertumbuhan penduduk, yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), perkawinan, migrasi, dan mobilitas sosial.

Dalam buku dasar-dasar demografi (2010: 1), demografi (*demography*) dari segi kata, merupakan istilah yang berasal dari dua kata Yunani, yaitu *demos* yang berarti rakyat atau penduduk dan *grafein* yang berarti menggambar atau menulis, demografi dapat diartikan sebagai tulisan atau gambaran tentang penduduk.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

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

1. Dokumen kependudukan;
2. Perlindungan atas data pribadi;
3. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
4. Perlindungan atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya;
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Adapun kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sehubungan dengan hal tersebut kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dalam hal ini yang dimaksud Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (UU Nomor 23 Tahun 2006). Sedangkan pelaksana administrasi kependudukan sebagaimana yang diatur melalui kebijakan tersebut adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang

bertanggung jawab dan berwenang dalam administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam hal ini instansi pelaksana memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
2. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
3. Menertibkan dokumen kependudukan;
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

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

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua. KK berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga, KK diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kepada Penduduk Warga Negara Indonesia maupun Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap. KK merupakan salah satu dasar dalam penerbitan KTP. Sedangkan Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku secara nasional, yang mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama, Tempat Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Agama, Status Perkawinan, Golongan Darah, Alamat, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Pas Foto, Masa Berlaku, Tempat dan Tanggal di keluarkannya KTP, Tanda Tangan Pemegang KTP, serta membuat Nama dan Nomor Induk Pegawai Pejabat yang Menandatangani. Kemudian untuk menerbitkan kartu tanda penduduk, sebagaimana yang diatur dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 maka syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 tahun atau telah kawin dan pernah kawin wajib memiliki KTP;
2. Orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki KTP;

3. Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada instansi pelaksanaan apabila masa berlakunya telah berakhir;
4. Penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawanya pada saat bepergian;
5. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP;
6. Masa berlaku KTP adalah :
 - a. Untuk warga Negara Republik Indonesia berlaku selama 5 tahun;
 - b. Untuk orang asing tinggal tetap disesuaikan dengan masa berlaku ijin tinggal tetap;
7. Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberikan KTP yang berlaku seumur hidup.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan pendekatan teori yang berkenaan dengan variabel penelitian ini maka yang menjadi konsepsional variabel dapat di rumuskan sebagai berikut :

Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah tata cara pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan oleh pemerintah pada tingkat Kelurahan sesuai dengan esensi pelayanan meliputi prosedur pelayanan, transparansi pegawai pemberi layanan terhadap pemohon, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kompetensi pegawai pemberi pelayanan, daya tanggap dan keramahmatan pegawai dalam pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti.

Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dengan sub fokus penelitian meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan.
 - b. Transparansi Pegawai Pemberi Layanan terhadap Pemohon.
 - c. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.
 - d. Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan.
 - e. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
 - f. Keramahmatan Pegawai dalam Pelayanan.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara Kota Samarinda.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2002: 107) mengemukakan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data itu dapat diperoleh dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan *key informan* (informasi

kunci). Narasumber dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala puskesmas sebulu 2 dan yang menjadi informan adalah Bidan selaku petugas kesehatan di bidang KB, peserta KB yang aktif.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*library research*), Yaitu memanfaatkan kepustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitanya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian lapangan (*field work research*), Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:
 - a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan berbagai informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubunganya dengan penelitian skripsi ini.

Teknik Analisis Data.

1. Kondensasi Data (*data condensation*)
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Kondensasi data yang dipersiapkan dapat ditemukan pada kerangka konseptual, pada kasus-kasus, pada pertanyaan penelitian, dan pada pendekatan pengumpulan data yang dipilih. Ketika pengumpulan data dilakukan, episode yang lebih jauh dari kondensasi data yaitu: menemukan ringkasan tertulis, pengkodean, pembangunan tema, pengkategorian secara umum, dan menulis memo analitik. Kondensasi data / proses pentransformasian dilanjutkan setelah pekerjaan lapangan berakhir, hingga laporan akhirnya lengkap. Kondensasi data adalah sebuah pola analisis yang dipertajam, diklasifikasikan, difokuskan, dibuang, dan pengorganisasian data dalam hal yang menjadikan konklusi akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.
2. Penyajian Data (*Data Display*)
Alur penting kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Pola frekuensi yang paling sering untuk data kualitatif di masa lalu telah memperluas teks. Dengan menggunakan teks yang luas menjadikan peneliti kemungkinan menemukan kemudahan untuk melompat menuju ketergesaan, parsialitas, dan tidak menemukan kesimpulan. Penyajian meliputi banyak tipe dari matriks, grafik, kurva, dan jaringan yang kesemuannya dirancang untuk menyatukan berbagai informasi yang terorganisir menjadi dapat diterima dalam pola lengkap sehingga analis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada langkah berikutnya dari analisis dimana penyajian disarankan akan berguna.

3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)
Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal, dan proposisi. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data berakhir, tergantung pada ukuran catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencaharian yang digunakan, daya tarik peneliti, dan batas-batas lain yang dapat ditemukan. Verifikasi dapat menjadi penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan atau tidak dicari dan digabungkan dengan argumentasi pendek dan rewiu dari kolega untuk membangun "*consensus intersubjektif*" atau dengan hasil baik untuk menampilkan bentuk lain dari penemuan dalam data. Arti pentingnya data dapat diuji alasan atau kepercayaannya, kekuatannya, *confirmability-validitasnya*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Kecamatan Lempake bertempat di kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara. Kota Samarinda merupakan [ibu kota provinsi Kalimantan Timur, Indonesia](#) serta salah satu [kota](#) terbesar di Kalimantan. Seluruh wilayah kota ini berbatasan langsung dengan [Kabupaten Kutai Kartanegara](#). Kota Samarinda dapat dicapai dengan perjalanan darat, laut dan udara. Dengan [Sungai Mahakam](#) yang membelah di tengah Kota Samarinda, yang menjadi "gerbang" menuju pedalaman Kalimantan Timur. Kota ini memiliki luas wilayah 718 km², Samarinda terletak di wilayah [khatulistiwa](#) dengan [koordinat](#) di antara 0°21'81"-1°09'16" [LS](#) dan 116°15'16"-117°24'16" [BT](#). dan berpenduduk 805.688 jiwa pada tahun 2013 ([Badan Pusat Statistik Kota Samarinda](#)), menjadikan kota ini berpenduduk terbesar di seluruh [Kalimantan](#).

Batas-Batas Wilayah

Luas Wilayah Kecamatan Samarinda Utara adalah 251,72 Km dengan jumlah penduduk sebanyak 180.837 jiwa. Kecamatan Samarinda Utara juga berbatasan dengan Kabupaten dan Kecamatan yang ada di sekitarnya, yaitu :

- a) Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara.
- b) Sebelah Timur : Kabupaten Kutai Kartanegara.
- c) Sebelah Selatan : Kecamatan Samarinda Ilir.
- d) Sebelah Barat : Kabupaten Kutai Kartanegara.

Visi dan Misi Kecamatan Samarinda Utara

1. Visi

Pelayanan yang prima Dengan dukungan aparat Kecamatan yang berdedikasi dalam membangun partisipasi masyarakat aktif dan mandiri.

2. Misi

- a. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengelolah program pembangunan baik perorangan yang datangnya dari pemerintah maupun yang datangnya dari paelaksana masyarakat,
- b. Mengoptimalisai seitem dan tatalaksana pelayanan yang cepat,ramah, mudah,tepat,dan prosudur yanag jelas
- c. Meningkatkan kualitas aparat kecamatan melalui pembinaan sumberdaya manusia yang loyal,bersemangat untuk menigkatkan pelayanan
- d. Meningkatkan pelayanan dengan sistem prosudural yang jelas agar masayarakat dapat melaksanakan pembangunan yanag ada di wilaya kecamatan.

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk terdiri dari:prosedur pelayanan, transparansi pegawai pemberi layanan terhadap pemohon, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kompetensi pegawai pemberi pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*), keramahmataman pegawai dalam pelayanan dan faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara Kota Samarinda,

Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, pelayan menyediakan berbagai kemudahan secara deregulasi dan debirokrasi yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat bagi penerima pelayanan.

Terkait masalah di atas sebagaimana di ungkapkan oleh Bapak Syamsu Alam, SP selaku Camat Kecamatan Samarinda utara, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan prosedur pelayanan, baik yang mencakup prosedur tetap/ SOP secara terbuka. Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan seperti pendaftar ketika pertama kali masyarakat datang ke kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara membawa persyaratan yang harus dipenuhi proses pengantrian pembuatan dokumen hingga proses selesai dan masyarakat mendapatkan apa yang di inginkan berupa KK dan KTP”. (Wawancara, 2 Mei 2016)

Hal ini juga ditegaskan melalui wawancara dengan Bapak Syamsu Alam selaku Sekretaris Camat, sebagai berikut :

“Yang dilakukan Kecamatan Samarinda Utara selama ini, Kecamatan tidak pernah mempersulit dalam memberikan rekomendasi ke instansi lain dalam pengurusan KTP dan KK, dan selama ini masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP dan KK selalu berjalan dengan baik, tanpa ada kendala-

kendala, terbukti tidak ada keluhan-keluhan dari warga terhadap pelayanan Kecamatan Samarinda Utara kepada masyarakat”. (Wawancara, 2 Mei 2016)

Adapun pendapat dari Bapak Budiansyah, SE selaku staf koordinator pelayanan administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Samarinda Utara, beliau mengatakan bahwa :

“Kecamatan sebagai pemerintah di Samarinda Utara, berperan juga sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, dimana Kecamatan Samarinda Utara dimaksudkan berusaha memberikan pelayanan melalui prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur kerja Kecamatan Samarinda Utara sudah baik dan mudah dilaksanakan, dan kendala-kendala yang masyarakat hadapi”. (Wawancara, 2 Mei 2016)

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Keluarga Berencana (KB).

Faktor pendukung

Yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program keluarga berencana (KB) di Puskesmas Sebulu 2 pada kelurahan sumber sari yaitu:

1. Sarana dan prasarana
2. Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan.

Yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program keluarga berencana (KB) di Puskesmas Sebulu 2 pada kelurahan sumber sari yaitu:

1. belum memperbaiki sarana yang menghambat pelayanan pegawai, sehingga perlu diganti dengan sarana yang lebih baik, dan menambah fasilitas Kecamatan
2. Sering terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba
3. Terdapat beberapa orang pegawai, yang bekerja tidak profesional, pegawai tersebut tidak rajin dalam bekerja, pegawai yang masih ada datang terlambat ke kantor sehingga membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi menunggu

Penutup

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
 - a. Prosedur Pelayanan.

Dalam peningkatan prosedur pelayanan, baik yang mencakup prosedur tetap atau (SOP) secara terbuka. Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan seperti pendaftar ketika pertama kali masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara membawa persyaratan yang harus dipenuhi proses

pengantrian pembuatan dokumen hingga proses selesai dan masyarakat mendapatkan dokumen pribadi KK dan KTP. Masyarakat yang lengkap membawa persyaratan pada pembuatan KTP dan KK. Maka akan cepat diproses dalam mengurus KTP dan KK. Seluruh pegawai memberikan pelayanan dengan baik

b. Transparansi Pegawai Pemberi Layanan terhadap Pemohon.

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Kecamatan Lempake Sudah terbuka ke masyarakat prosedur pembuatan KTP dan KK, agar tidak menyulitkan masyarakat. Transparansi pegawai masih kurang. Dikarenakan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kecamatan, belum sepenuhnya dilakukan secara transparansi apalagi yang menyangkut penyelesaian umum, semuanya masih tertutup dan kurang di Transparansikan.

c. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.

Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Lempake Samarinda Utara perlu ada penambahan dan perbaikan dari segi ruang pelayanan dan ruang tersebut belum dilengkapi dengan sarana lain. Adanya kekurangan dari sarana prasarana yaitu jika listrik mati, jaringan sering eror, alat komputer terus rusak. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan terus ditingkatkan. Seperti komputer untuk proses perekaman KTP, untuk perekaman tanda tangan penduduk, fingerprint scanner untuk perekaman sidik jari penduduk, iris scanner untuk perekaman iris mata penduduk, kamera untuk pengambilan foto penduduk, kain juga diperlukan untuk latar foto 2 buah warna merah dan biru, meja, kursi dan genset.

d. Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan.

Pegawai pelayanan pembuatan KTP dan KK di kantor Kecamatan Lempake Samarinda Utara selalu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya pada pegawai sebelumnya telah mengikuti pelatihan rutin yang diadakan oleh Pemerintah Samarinda untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan itu, dari kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain. Kemampuan pegawai pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Lempake dalam berkomunikasi dengan baik dan terkesan jelas dalam pemberian informasi, seperti apa saja yang dibutuhkan dalam keperluan-keperluan pembuatan KTP dan KK.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap pegawai Kecamatan Lempake sudah baik, semua kegiatan di Kecamatan saling terkait antara satu bagian dengan bagian lain dan para pegawai disini terbiasa untuk saling membantu dibagian lain yang perlu bantuan, karena kadang-kadang tugasnya juga di *rolling*. contohnya pegawai bagian pendaftaran bisa dipindah dibagian pengadministrasi umum dan lain sebagainya. Tolak ukurnya dari pegawai yang memahami semua

bentuk proses pengurusan di kantor Kecamatan ini walaupun bukan bagiannya pokok. Apabila ada yang bertanya pada salah satu pegawai yang ada disini untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di Kecamatan. Walaupun bukan tugasnya, tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan di Kecamatan.

f. Keramahtamahan Pegawai dalam Pelayanan.

Meningkatkan keramahtamahan pegawai di Kecamatan Lempake, yaitu dari tingkah laku pegawai, kemampuan, keterampilan kerja pegawai mengenai sikap perilaku kedisiplinan dalam memberikan pelayanan terhadap pelayanan terhadap permohonan yang ditunjukkan dari responsivitas pegawai. Yaitu kesanggupan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat. Semua pegawai itu masing-masing mempunyai tugas yang berbeda, sesuai dengan bagiannya. Tetapi ketika sudah mulai bekerja diruangan maka semuanya bekerja bersama, dan semuanya saling bergantian ketika yang lain sedang berhalangan atau sedang menangani masyarakat lainnya.

2. Faktor penghambat di Kecamatan Lempake, belum memperbaiki sarana yang menjadi faktor pelayanan pegawai, anggaran dari Pemerintah Kota Samarinda untuk memperbaiki lahan parkir dan melakukan tambahan mesin fotocopy, peralatan kantor dan persediaan genset, sumberdaya manusia Kecamatan yang kurang terlatih, pegawai yang kurang disiplin, pegawai masih ada yang terlambat turun ke kantor, pemahaman tingkat pekerjaan dan juga tingkat kepekaan dari pegawai kantor Kecamatan Lempake terhadap tugas dan fungsi dari Kantor Kecamatan yang masih kurang, sarana dan prasarana di Kecamatan Lempake yang membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif, disiplin pegawai yang masih ada datang terlambat ke kantor sehingga membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi menunggu, ada pegawai masih ada terlambat, lambat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan ada pegawai yang bekerja tidak profesional, dikarenakan pegawai tersebut kurang rajin dalam bekerja, jaringan internet, listrik, jumlah pegawai, ruang tunggu Kecamatan hanya ada 4 ruangan, tempat duduk pengurusan KK dan KTP.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kecamatan Lempake, bisa melengkapi tambahan mesin fotocopy, peralatan kantor, alat genset, pelatihan bagi pegawai, pegawai lebih disiplin, pegawai tidak ada yang terlambat turun ke kantor, diutamakan bagi Camat agar lebih memperhatikan dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin.
2. Pemahaman pegawai lebih menguasai pekerjaan dan juga tingkat kepekaan dari pegawai kantor Kecamatan Lempake terhadap tugas dan fungsi dari Kantor Kecamatan yang terlihat kurang.

3. Bagi Kecamatan Lempake, dapat melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang membuat proses pelayanan menjadi efektif, seperti masalah jaringan internet, listrik, jumlah pegawai, tempat duduk ruang tunggu, penambahan ruang tunggu dan ruangan kerja untuk pengurusan KK dan KTP.
4. Bagi beberapa orang pegawai, agar bisa lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan semua pegawai bekerja secara professional.

Gasperz, Vincent, 2002. *Manajemen Kualitas Jasa Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Islamy, Irfan, M. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Bumi Aksar : Jakarta.

Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran-jilid 1*, PT.Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.

Lovelock, H. Christopher. 1992. *Managing Service; Marketing Operation and Humans Resources*, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.

Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia (UI;Press) : Jakarta.

Moenir, H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta.

Moleong, Lexy, J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.

Noeng Muhadjir, dkk, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Rave Sarasin : Yogyakarta.

Schnaar. 2001, *Managing Service : Marketing Operations and Human Resources*, New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Simamora, Henry, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN : Yogyakarta.

Singarimbun Masri dan Sofian Effendi (ed), 2002. *Metode Penelitian Survai*, LP3ES : Yogyakarta.

Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andy offset : Yogyakarta.

Tjokroamidjojo dan Mustopadidjaja, 1990. *Teori & Strategi Pembangunan Nasional*, CV. Haji Masagung : Jakarta.

Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik