

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)

Al Fajri¹, Heryono Susilo Utomo², Bambang Irawan³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pemenuhan standar pelayanan publik dalam kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang disertai dengan faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini berdasarkan pada sub fokus yang telah ditentukan yaitu Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Sarana prasarana dan/atau fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Jumlah Pelaksana serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan kartu keluarga. Key informan pada penelitian ini yaitu Camat/Sekretaris Camat dan informan peneliti yakni pegawai Kecamatan Samarinda Seberang dan masyarakat Kecamatan Samarinda Seberang melalui metode purposive sampling. Teknik pengumpulan datanya yaitu observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang dimana masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi mengenai persyaratan mengurus kartu keluarga dalam bentuk lisan maupun tulisan. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kartu keluarga berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat prosedur pelayanan yang begitu melelahkan, setelah selesainya proses pencetakan kartu keluarga, jarak yang ditempuh cukup jauh dari Kecamatan menuju Disdukcapil hanya untuk mendapatkan tandatangan dari ketua Disdukcapil. Jangka waktu penyelesaian pada pelayanan kartu keluarga sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Masyarakat dengan antusias mengatakan bahwa pelayanannya sudah tepat waktu. Terkait sarana dan prasarana yang tercukupi di Kecamatan Samarinda Seberang, ternyata ada beberapa masyarakat yang menginginkan penambahan lagi untuk sarana dan prasarana seperti tersedianya nomor antrian agar berkas yang ditumpuk tidak tercecer dan juga tambahan kipas angin di ruang tunggu karena saat siang hari suhu di dalam ruangan terasa panas. Kompetensi Pelaksana yang menangani kartu keluarga sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: alfajri684@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Namun penilaian dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa mereka jarang terlihat tersenyum saat mulai menyapa. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana masih belum maksimal dikarenakan kurangnya perhatian para pegawai untuk masyarakat. Jumlah pelaksana yang menangani kartu keluarga, dinilai mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan, hal ini juga ditegaskan oleh masyarakat yang mengungkapkan bahwa tidak perlu ada tambahan pegawai lagi, karena dari yang diperhatikan proses penyelesaian pelayanan Kartu Keluarga tidak memakan waktu yang banyak dan terlihat lancar.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik, Kartu Keluarga

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kartu Keluarga sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya. Pengurusan Kartu Keluarga sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan berdasarkan amanah/perintah penting dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kecamatan Samarinda Seberang sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan administrasi publik, diharapkan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan rasa puas kepada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Berdasarkan observasi sementara di objek penelitian menunjukkan bahwa:

1. Tidak terdapatnya nomor antrian pada saat pengumpulan berkas, sehingga waktu penyelesaian pelayanan cenderung tidak ada batasan waktu yang pasti.
2. Masih adanya petugas-petugas yang mengobrol mengenai hal-hal yang bukan kaitannya dengan pelayanan administrasi.
3. Masih adanya petugas pelayanan administrasi yang kurang ramah.

Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Samarinda Seberang. Dengan adanya berbagai aturan perundang-undangan yang menjadi dasar dilaksanakannya sebuah standar pelayanan perlu diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai di kecamatan Samarinda Seberang memang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan pemerintah dan juga telah memenuhi keinginan masyarakat. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu :

- 1) Bagaimana pemenuhan standar pelayanan publik dalam pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang?
- 2) Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung pemenuhan standar pelayanan publik dalam pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang?

KERANGKA DASAR TEORI

The New Public Service

New Public Service merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pengertian dari Denhardt dalam Pasolong (2013:141-144) bahwasanya aparatur harus banyak mendengar daripada memberitahu, melayani daripada menyetir/mengendalikan.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Asas-asas Pelayanan Publik

Ibrahim (2008: 19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung asas-asas antara lain sabagai berikut :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang di selenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2003:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan
- b. Penerima layanan
- c. Jenis layanan
- d. Kepuasan Pelanggan

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan
3. Fokus perorganisasian
4. Kontrol/Pengawasan
5. Sistem penghargaan/ganjaran
6. Fokus pengukuran

Efektifitas Pelayanan Publik

Menurut Siagian (2003:151) efektifitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Standar Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengemukakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Kasmir (2006:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:22) menyatakan adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan, yaitu:

- 1) Faktor Hukum
- 2) Faktor Aparatur Pemerintah
- 3) Faktor Sarana
- 4) Faktor Masyarakat
- 5) Faktor Kebudayaan

Disamping faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat pelayanan. Menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- 1) Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- 3) Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional memberikan batasan terhadap pengertian istilah dari fenomena atau gejala yang di amati, baik yang telah diungkapkan maupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum terhadap penelitian yang dilakukan, maka dari itu penulis memberikan definisi konsepsional dari pelaksanaan Standar Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirancang oleh penyelenggara pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka pengendalian laju pertumbuhan penduduk yang tinggi, agar dapat mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln (dalam Moleong, 2007:5) penelitian

kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dan maksud berbagai metode yang ada.

Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemenuhan Standar pelayanan publik pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang berdasarkan sub fokus yang diteliti ialah :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan Prosedur
 - c. Jangka waktu penyelesaian
 - d. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
 - e. Kompetensi Pelaksana
 - f. Jumlah Pelaksana
2. Faktor penghambat dan pendukung pemenuhan standar pelayanan publik dalam pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data peneliti adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informasi yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Sumber data ini dapat berupa observasi dan wawancara. Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Sebagaimana yang dinyatakan Kriyantoro (2006:154), Purposive Sampling merupakan teknik pemilihan sampel yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti. Adapun kriteria yang ditetapkan antara lain:

- a. Camat/Sekretaris Camat (Key Informan)
 - b. Masyarakat di wilayah Kecamatan Samarinda Seberang dan Staff/Petugas pelayanan administrasi yang bersangkutan di Kecamatan Samarinda Seberang
- #### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder bersifat melengkapi data primer, data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain :

- a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, catatan, dan laporan hasil evaluasi yang ada di Kecamatan Samarinda Seberang.
- b. Buku-buku referensi atau ilmiah yang terdapat di perpustakaan atau hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan
 - a. Observasi,
 - b. Wawancara,
 - c. Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014: 31-33) dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan secara bersamaan yang secara umum ialah: (1) kondensasi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Pembahasan

Persyaratan

Mengenai persyaratan, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi mengenai persyaratan mengurus kartu keluarga dalam bentuk lisan maupun tulisan. Terkait dapat dipahami dan dinilai mudah, terwujud pada papan informasi yang berisikan sedikitnya persyaratan yang diperlukan. Hal ini terjadi pada surat keterangan dari Ketua Rukun Tetangga (RT) yang sudah tidak diperlukan lagi. Biaya pada pelayanan pembuatan kartu keluarga sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa dalam undang-undang tersebut pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya, dalam pelayanan ini aparat disini tidak memungut sama sekali dalam pembiayaan pembuatan kartu keluarga, pernyataan ini sesuai dengan data yang tercantum pada undang-undang tersebut.

Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang berjalan dengan baik serta beberapa masyarakat merasa cukup puas. Alur yang sederhana serta arahan dan bimbingan dari para pegawai, masyarakat tidak merasakan adanya rasa ragu-ragu ataupun kebingungan. Adapun bagi yang sibuk bekerja bisa mewakili anggota keluarganya atau saudara-saudaranya untuk mengurus kartu keluarga. Dari beberapa pegawai, telah sepakat dengan meniadakan nomor antrian dapat meringankan beban terhadap prosedur pelayanan yang begitu melelahkan dan hanya digunakan apabila saat pengunjung sedang ramai. Namun, informasi yang faktual dari prosedur pelayanan inipun menimbulkan rasa kekecewaan bagi masyarakat yang mengurus kartu keluarga. Hal ini dikarenakan jarak yang

ditempuh cukup jauh hanya untuk mendapatkan tandatangan dari ketua Disdukcapil. Tahapan yang telah diterapkan oleh Kecamatan Samarinda Seberang ialah dimulai dari melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan, kemudian berkas dikumpulkan ke wadah yang sudah disediakan, lalu menunggu dipanggil ke ruang pelayanan untuk proses pencetakan. Lalu, kartu keluarga yang sudah dicetak dibawa ke Disdukcapil untuk diverifikasi berupa tandatangan dari ketua Disdukcapil.

Jangka Waktu Penyelesaian

Standar waktu yang diperlukan untuk mencetak kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang ialah 15-30 menit dan waktu penyelesaiannya membutuhkan 3-4 hari sejak tanggal pengajuan. Jangka waktu penyelesaian di Kecamatan Samarinda Seberang sudah sesuai standar yang telah ditetapkan. Masyarakat dengan antusias mengatakan bahwa pelayanannya sudah tepat waktu. Adapun hal yang dilakukan oleh para pegawai Kecamatan Samarinda Seberang untuk terhindar dari diskriminasi yang menyebabkan lambatnya waktu penyelesaian ialah berupa papan informasi yang berisikan larangan melakukan pungutan liar bagi penerima maupun pemberi layanan, serta menjunjung tinggi atas kesadaran para pegawai yang dimana kepentingan masyarakat haruslah lebih didahulukan daripada urusan pribadi kecuali memang mendesak, meski demikian hal mendesak tersebut diharapkan memiliki suatu kesan yang baik dan beretika, misalnya saat ada panggilan telepon, petugas haruslah meminta izin terlebih dahulu kepada masyarakat yang sedang dilayani sebelum mengangkat telepon tersebut. Tujuannya ialah agar masyarakat jauh dari rasa keragu-raguan pada proses pelayanan tersebut.

Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana dan prasarana dalam pelayanan kartu keluarga telah mencukupi standar pelayanan publik. Ketersediaan dari blanko membuat masyarakat terlepas dari rasa kecewa, yang dimana dari beberapa waktu lalu ketersediaan blanko cukup sedikit dan masyarakat diharuskan menunggu sampai blanko tersebut tersedia lagi. Sebagai penunjang penyelenggaraan pembuatan kartu keluarga, penggunaan seperti perangkat komputer, scanner, printer dan lainnya, penting bagi para pegawai untuk merawat dengan sebaik-baiknya serta menggunakannya secara bijak. Penggunaan peralatan tersebut digunakan hanya untuk kepentingan organisasi dan tidak untuk kepentingan pribadi. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi agar peralatan dapat bertahan lama dan tidak mudah rusak serta terhindar dari pemborosan anggaran pemerintah. Terkait sarana dan prasana yang tercukupi di Kecamatan Samarinda Seberang, ternyata ada beberapa masyarakat yang menginginkan penambahan lagi untuk sarana dan prasarana seperti tersedianya nomor antrian agar berkas yang ditumpuk tidak tercecer dan juga tambahan kipas angin di ruang tunggu karena saat siang

hari suhu di dalam ruangan terasa panas. Demi kenyamanan masyarakat, maka dari itu tuntutan tersebut diharapkan dapat dipertimbangkan untuk segera menyediakannya agar standar pelayanan di Kecamatan Samarinda Seberang menjadi lebih baik lagi dalam mengimplementasikannya.

Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai dinilai cukup mumpuni. Pegawai yang bertugas menangani kartu keluarga sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat. Selain itu, para pegawai lain yang dinilai cocok atau mampu melakukan hal yang berkaitan dengan kepengurusan pelayanan seperti menangani kartu keluarga dapat turut membantu. Karena, pelatihan dari masing-masing pegawai memang diharapkan agar bisa multitasking. Terdapat pula penilaian dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa keahlian dan sopan santun mereka sangat memuaskan dalam hal melayani, hanya saja mereka jarang terlihat tersenyum saat mulai menyapa.

Jumlah Pelaksana

Penduduk yang mencapai 73.006 jiwa yang terdiri atas 37.723 penduduk laki-laki dan 35.283 penduduk perempuan, dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) yaitu 14.854 jiwa. Jumlah petugas yang menangani kartu keluarga, dinilai mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan, hal ini juga ditegaskan oleh masyarakat yang mengungkapkan bahwa tidak perlu ada tambahan pegawai lagi, karena dari yang diperhatikan proses penyelesaian pelayanan Kartu Keluarga tidak memakan waktu yang banyak dan terlihat lancar. Terdapat 3 orang yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ditugaskan untuk Kecamatan Samarinda Seberang dan ditambah dari beberapa pegawai kecamatan yang secara bergiliran turut membantu dalam berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketersediaan jumlah pelaksana di Kecamatan Samarinda Seberang sudah terpenuhi.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang

1) Faktor pendukung

Terdapat faktor yang mendukung pada proses pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang ialah kesiapan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan kartu keluarga disertai pula jumlah pelaksana yang memadai dan mampu melakukan segala bentuk kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini berkaitan dengan pelatihan yang diberikan oleh pemerintah pusat agar pelayanan dapat berjalan dengan baik yang tujuannya

untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, tersedianya sarana prasarana yang memadai dan memiliki kondisi yang cukup baik. Dari kondisi sarana dan prasarana yang baik inilah proses pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang mampu menciptakan kenyamanan dan kelancaran bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Terdapat pula faktor pendukung lainnya yaitu tersedianya Aplikasi SIAK berbasis *online* yang terdapat pada perangkat komputer, aplikasi tersebut dikhususkan kepada para pegawai untuk mempermudah melayani masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga, E-KTP dan beberapa administrasi yang berkaitan dengan kependudukan. Disamping itu, aplikasi SIAK ini juga langsung terhubung ke pusat yang tujuannya mengawasi pegawai yang berbuat kecurangan, misalnya *login* saat diluar jam kerja.

2) Faktor penghambat

Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan diantaranya yaitu jaringan internet yang mengalami gangguan disebabkan oleh cuaca buruk. Internet sudah menjadi hal yang sangat penting bagi pengguna aplikasi SIAK. Sebab, aplikasi tersebut hanya bisa digunakan apabila terdapat jaringan internet yang stabil. Adanya pemadaman listrik secara mendadak juga dapat menghambat proses pelayanan, meskipun di Kecamatan Samarinda Seberang memiliki generator pembangkit listrik, ternyata tidak mampu untuk menyalakan komputer. Hal ini dikarenakan daya listrik yang diserap dari masing-masing komputer harus membutuhkan daya listrik yang besar seperti saat menggunakan listrik dari PLN. Selain itu, perangkat elektronik seperti komputer dan *printer* yang mengalami kerusakan. Ada kemungkinan bahwa perangkat elektronik akan mengalami kerusakan yang disebabkan oleh tipe perangkat model lama. Faktor usia dari perangkat elektronik menjadi suatu kendala mengingat perkembangan manusia yang pesat maka dibutuhkan pula perangkat elektronik yang lebih canggih dan tahan lama. Masih terkait pada faktor penghambat, proses pelaksanaan pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang dapat disebabkan pula dengan adanya kesalahan dari masyarakat dan pegawai itu sendiri. Hal ini disebut dengan *Human Error* diantaranya seperti Masyarakat yang kelupaan membawa kelengkapan berkas untuk mengajukan permohonan pembuatan kartu keluarga. Kurangnya masyarakat yang mencari informasi mengenai kelengkapan berkas menjadikan proses pelayanan terhambat. Alangkah lebih baik jika sebelumnya bertanya dahulu agar terhindar dari pengulangan pemenuhan persyaratan serta terhindar pula dari rasa ragu untuk mengumpulkan kelengkapan berkas. Selain itu, kesalahan pengetikan dalam menginput data seperti nama dan tanggal lahir yang disebabkan oleh pegawai. Hal ini dapat dikaitkan dengan banyaknya masyarakat yang dilayani disertai dengan nama dan tanggal lahir yang berbeda-beda ditiap harinya, mengakibatkan pegawai tersebut menjadi kurang teliti sehingga blanko yang sudah dicetak menjadi terbuang sia-sia

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Adapun pemenuhan standar pelayanan publik yang lebih spesifiknya dapat dilihat juga dari sub-sub fokus yang telah ditentukan dibawah ini, yaitu:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu penyelesaian
 - d. Sarana prasarana dan/atau fasilitas
 - e. Kompetensi pelaksana
 - f. Jumlah pelaksana
- 2) Faktor pendukung di Kecamatan Samarinda Seberang ialah kesiapan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan kartu keluarga disertai pula dengan jumlah pelaksana yang memadai dan mampu melakukan segala bentuk kegiatan pelayanan administrasi kependudukan serta tersedianya Aplikasi SIAK berbasis online yang terdapat pada perangkat komputer, aplikasi tersebut dikhususkan kepada para pegawai untuk mempermudah melayani masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Disamping itu, aplikasi SIAK ini juga langsung terhubung ke pusat yang tujuannya mengawasi pegawai yang berbuat kecurangan, misalnya login saat diluar jam kerja. Sedangkan pada faktor penghambatnya ialah jaringan internet yang mengalami gangguan disebabkan oleh cuaca buruk, adanya pemadaman listrik secara mendadak, perangkat elektronik seperti komputer dan *printer* yang mengalami kerusakan. Ada pula penghambat yang disebabkan oleh *human error* seperti masyarakat yang kelupaan membawa kelengkapan berkas untuk mengajukan permohonan pembuatan kartu keluarga, terdapat kesalahan pengetikan dalam menginput data seperti nama ataupun tanggal lahir.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dapat direkomendasikan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

- 1) Alangkah jauh lebih baik jika sudah tersedia tandatangannya pada kartu keluarga yang telah dicetak seperti yang tertera pada Surat Keterangan E-KTP (E-KTP Sementara) yang dilengkapi pula dengan adanya *barcode* agar keaslian dari tandatangan tersebut dapat terbukti. Hal ini dimaksudkan supaya masyarakat dapat lebih menghemat tenaga, biaya dan waktu saat mengurus kartu keluarga.
- 2) Beberapa pelaksana pelayanan masih belum bersikap ramah saat berhadapan dengan masyarakat yang akan dilayani. Maka dari itu, mulailah dengan

senyuman dan sapaan terlebih dahulu saat sebelum melayani agar menghilangkan kekakuan dalam berkomunikasi serta mengisinya dengan suasana yang menyenangkan hati.

- 3) Diharapkan menambahkan beberapa sarana atau prasarana lagi yang berkaitan dengan tuntutan masyarakat yaitu penambahan fasilitas berupa kipas angin karena pada siang hari suhu ruangan di Kecamatan Samarinda Seberang terasa panas dan juga menyediakan nomor antrian supaya pelayanan lebih tertib yang dimana berkas yang lengkap dipegang dahulu oleh pemiliknya dan tidak ditumpuk agar berkas tidak tercecer.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira

Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada. University Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Ismail, HM. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press

LAN. 2003. SANKRI Buku I *Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Cetakan ketujuh. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, J.Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakary Offset.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV.Haji Mas Agung.

Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2007. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, husein. 2004. *Metode riset ilmu administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Usman, husaini dan Akbar Purnomo. 2003. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik