

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR PEMERINTAH
KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA**

(Suatu Studi Proses Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga di Kecamatan Langowan Timur)

Oleh:

MAYER ENGKA

Abstrak

Kualitas pelayanan yang ada tidak terlepas dari bagaimana kesigapan dari aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat didalam memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat. Kriteria pelayanan yang berkualitas tercermin lewat pelayanan yang memuaskan yang populer disebut pelayanan prima. Sebagai masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang benar-benar mencerminkan mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan, oleh sebab itu dibutuhkan suatu paradigma yang bersifat customer driven, yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang di diayominya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau lebih populer disebut *good governance*. Salah satu proses mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik ini adalah melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 bahwa hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dan dalam Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan, hal yang demikian menunjukkan suatu kualitas pelayanan yang jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Maraknya pungutan liar (pungli) terhadap pembuatan Kartu Keluarga (KK), yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus hal yang menyangkut Administrasi Kependudukan di Kabupaten, dengan aparat pelaksana di tingkat Kecamatan yang belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat (telepon/faksimili) yang belum tersedia di

Kecamatan sehingga informasi/instruksi yang harus disampaikan Kecamatan kepada desa/kelurahan yang selanjutnya kepada masyarakat memakan waktu lama, demikian pula sebaliknya. Suatu pelayanan yang mencerminkan sikap yang benar-benar melayani masyarakat terwujud lewat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarga, sebagaimana diatur dalam undang-undang no 23 tahun 2003 mengenai administrasi kependudukan.

Satu hal yang juga menyebabkan hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah kaitannya dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan umum) oleh Aparatur Pemerintah di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang didapatnya. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggungjawaban) penyelenggaraan pelayanan publik mengenai proses pelayanan administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa sangat penting untuk diketahui sejauhmana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.

Untuk itu dari uraian diatas, mengundang perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa, bertujuan untuk mengetahui “kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa kepada masyarakat”.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penulisan tentang “***Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan***

Timur Kabupaten Minahasa” (suatu studi proses pelayanan administrasi Kartu Keluarga di Kecamatan Langowan Timur) .

B. Perumusan Masalah

Bagaimanakah Pelayanan Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa dalam proses pelayanan administrasi Kartu Keluarga(KK)?

C. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Bagaimanakah Pelayanan Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pelayanan Administrasi Kartu Keluarga (KK) kepada Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan menghasilkan manfaat :

1. Manfaat Praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, masukan/ sumbangan sumbangan bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayananyang berkualitas kepada masyarakat.
2. Manfaat teoritis, Manfaat teoritis diharapkan hasil penelitian ini akan menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang sosial politik serta Pemerintah dan bisa menambah wawasan bagi kalangan akademik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. KONSEP KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penentuan kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendalanya, terutama kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan. Variasi pelayanan, petugas pelayanan, struktur organisasi, informasi, kepekaan permintaan dan penawaran, prosedur dan ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayan itu sendiri. Dibutuhkan paradigma baru yang bersifat “*customer driven*”, dan kepemimpinan yang baik dan transformasional, serta kelompok dan pola pengelolaan pelayanan publik yang baik

dapat diwujudkan secara nyata. Untuk memahami lebih lanjut mengenai pengertian pelayanan publik, berikut konsep dan pengertian pelayanan menurut para ahli:

Goetsch dan Davis (2002, dalam LANRI, 2003) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan memenuhi harapan. Kualitas juga dihubungkan dengan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

B. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, (bukan institusi), takaran keluarannya ialah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal tergantung kualitas dan kuantitasnya, efektifitas dan efisiensinya. Masyarakat luas (publik dalam arti masyarakat umum, bukan dalam arti pemerintahan) sebagai pihak yang dilayani, akan menerima pelayanan itu (hasil pelayanan publik) dalam berbagai persepsi dan hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan sebagai pelayanan publik yang prima. Karenanya, dalam mengkaji mengenai pelayanan publik kita perlu melihat berbagai rumusan mengenai pelayanan secara umum.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan ialah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas organisasi pemberi pelayanan.

C. KONSEP APARATUR PEMERINTAH

Soerwono Handyaningrat (1982:154) yang mengatakan bahwa "Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian". Aparatur menurut definisi di atas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat.

Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 87/M.PAN/8/2005 tentang pedoman peningkatan pelaksanaan efisiensi, penghematan dan disiplin kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menyebutkan dalam penyelenggaraan Pemerintahan, Aparatur Negara adalah Aparatur Pemerintah yang bertanggung jawab mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dalam melaksanakan tanggungjawabnya wajib melakukan perubahan sikap, tindakan, dan perilaku ke arah budayakerja efisien, hemat, disiplin tinggi, dan anti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dalam melaksanakan ketentuan tersebut, aparatur pemerintah berupaya secara sistematis dan berkelanjutan menjadi panutan dan teladan dalam lingkungan masyarakat.

D. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan. Dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya.

Pendaftaran penduduk dilakukan pada instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani Penerbitan Kartu Keluarga (KK), melayani penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

dan melayani peristiwa kependudukan/mutasi penduduk. Dengan dikeluarkannya peraturan presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemda Propinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga. Setiap terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendetang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penulisan ini bersifat Deskriptif Kualitatif, yaitu dengan memberikan uraian secara deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK).

Penelitian ini lebih menekankan pada kajian deskriptif mengenai suatu peristiwa atau keadaan yang terjadi pada suatu tempat tertentu untuk mendapatkan pengetahuan mengenai peristiwa atau keadaan kejadian tersebut yang berusaha untuk mendeskripsikan mengenai peristiwa atau keadaan tersebut secara rinci dan mendalam. Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

- ✓ Daftar pertanyaan kepada informan penelitian yang ditentukan secara acak oleh peneliti.
- ✓ Sebagai pengukuran data-data penelitian, penulis juga menggunakan beberapa langkah dalam penelitian ini yaitu:
 - Data Sekunder, sebagai pendukung dan tambahan atas dokumen-dokumen lain yang berkaitan erat dengan penelitian ini, yang diperoleh melalui arsip dan dokumen dari kantor yang terkait.
 - Data Primer, sebagai pendukung yang diambil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat yang kita jadikan informan dalam penelitian kita.
 - Wawancara, dilakukan melalui proses tanya jawab kepada informan yang berkenaan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kecamatan

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarannya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan/petugas/pemerintah. Kualitasnya, apakah baik atau buruk, atau biasa-biasa saja, dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut (sebagai contoh, misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan “aparat pemerintahan” masih sukar diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya KKN, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada umumnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pelayanan administrasi kartu keluarga (KK), dalam melayani masyarakat yang meliputi 5 aspek penelitian yang menentukan upaya penyediaan pelayanan dilakukan akan berkualitas yaitu: *kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan dan ekonomis*. Adapun hasil penelitian yang diperoleh antara lain:

a. FT. umur 42 tahun, tingkat pendidikan S1, kepala kantor Kecamatan Langowan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk melalui wawancara untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan langowan timur kepada masyarakat khususnya dalam proses pembuatan kartu keluarga: “Sebagai pemerintah yang diamanatkan rakyat, kami berusaha menjalankan tugas kami dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada. dalam melayani masyarakat khususnya dalam setiap pengurusan hal-hal yang menyangkut administrasi kependudukan, kami berusaha memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat tentunya dengan mekanisme dan ketentuan yang ada. Dalam proses pembuatan pembuatan keluarga, sebagai pelayan masyarakat kami selalu mengsosialisasikan pada pada masyarakat akan persyaratan yang dibutuhkan dan ini juga berlaku untuk setiap pengurusan administrasi kependudukan yang lain, agar supaya dalam proses pembuatannya tidak tidak mengalami hambatan-hambatan yang ada. Selaku aparatur pemerintah yang salah satu tugasnya melayani masyarakat, kami berusaha untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin, dan saya selalu menginstruksikan pada seluruh staf saya, untuk menjadi pelayan masyarakat yang baik, agar proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat dicapai. Mengenai biaya dan waktu penyelesaian, hanya berupa biaya partisipasi pembuatan sebesar Rp 10.000 dan waktu penyelesaian dapat dilakukan secepat mungkin”.

b. Nama VL, umur 48 tahun, tingkat pendidikan S1, staf kecamatan langowan timur. Berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti melalui wawancara didalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan kartu keluarga , maka hasil yang didapati adalah: “ dalam proses pembuatan kartu keluarga tidaklah memiliki

banyak persyaratan, adapun persyaratan-persyaratan yang harus disediakan masyarakat hanyalah surat keterangan dari kepala desa/lurah, akte perkawinan, dan mengisi formulir permohonan pembuatan kartu keluarga yang disediakan oleh pemerintah kecamatan, selanjutnya pemerintah kecamatan meneruskan permohonan pembuatan kartu keluarga, dalam hal ini di dinas capil. Dalam proses pembuatan kartu keluarga sampai selesai memakan waktu 3hari, namun agar proses pembuatan dapat dengan cepat, masyarakat dapat membuatnya langsung di dinas capil. Dan untuk biaya administrasi dalam proses pembuatan kartu keluarga yaitu Rp 10.000. didalam menjawab akan setiap kebutuhan masyarakat, tentunya kami sebagai pemerintah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada untuk melayani akan setiap kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya”.

B. Pelayanan yang diberikan berdasar aspek: *kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan, ekonomis.*

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan, aspek atau ukuran penilaian yang difokuskan pada 5 hal yaitu: *kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan, ekonomis.* Dari kelima aspek tersebut, dapat diambil kesimpulan, dan dijabarkan sebagai berikut:

a. *Kesederhanaan,*

tatacara pelayanan yang dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah dilakukan dengan baik, dengan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa adanya kesulitan yang diberikan pada masyarakat.

Hal ini dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada salah satu staf kantor kecamatan, dimana hasil yang didapatkan : *“dalam memberikan pelayanan pada masyarakat kami selalu melakukannya dengan sebaik mungkin dengan tidak mempersulit setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami, dalam proses pelayanan yang menyangkut administasi kependudukan, menyangkut kartu keluarga*

misalnya masyarakat hanya perlu menyediakan syarat-syarat yaitu, surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan mengisi formulir permohonan pembuatan kartu keluarga yang disediakan oleh kecamatan, dan didalam pelayanan yang ada kami tidak melakukan pungutan selain biaya administrasi yang ada”.

Pernyataan salah satu staf tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada warga yang mengatakan :” *Pelayanan yang diberikan pada saya oleh petugas kecamatan menurut saya sudah baik, dimana pada saat saya menyediakan syarat-syarat administrasi untuk membuat kartu keluarga, petugas pun dengan sigap melayani saya dengan segera memberikan formulir untuk di isi dan memberikan arahan-arahan bagaimana mengisi formulir dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian yang ada”.*

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kesederhanaan sudah baik, dimana pelayanan mudah, yang tidak melalui proses yang rumit serta lancar tanpa adanya sikap yang berbelit-belit, sehingga masyarakat pun merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan,

suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan kehandalan petugas atau dapat dikatakan dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang diperoleh pada salah satu petugas kecamatan: ” *pada saat masyarakat akan melakukan pembuatan kartu keluarga, aparat/petugas segera memberitahu persyaratan yang ada dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat pun mengetahui dan mengerti mengenai layanan yang dia butuhkan, disamping itu juga bagaimana aparat/petugas selalu memberi tahu masyarakat mengenai jenis pelayanan dan apa saja yang harus disediakan masyarakat misalnya didalam pembuatan kartu keluarga, masyarakat harus menyediakan surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan nantinya akan mengisi formulir permohonan kartu keluarga”.* Dari aspek ini, dapat dikatakan bahwa keterampilan dan keahlian aparat/petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat begitu baik, hal ini dibuktikan dengan keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan, dimana dalam proses pembuatan kartu keluarga aparat

mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan dan juga semua persyaratan yang lain sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Keramahan

Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan yang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari masyarakat pada saat akan mengurus proses administrasi untuk membuat kartu keluarga, yaitu: ” *dimana sikap yang ditunjukkan oleh petugas yang ada, dengan memberikan salam yang menandakan sikap persahabatan, dan juga bagaimana tutur kata saat melakukan komunikasi dengan masyarakat, dan juga cara pelayanan yang dilakukan pada saat masyarakat belum jelas dan mengerti mengenai persyaratan yang dibutuhkan, dengan sikap yang sopan dengan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik dan masyarakat pun merasa nyaman merasa bahwa dirinya dihargai dan dihormati lewat sikap yang ditunjukkan.*” Dari aspek ini, dapat dikatakan bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah menunjukkan sikap yang ramah dengan sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Kejelasan dan kepastian pelayanan,

Dari aspek ini dapat disimpulkan bahwa kejelasan mengenai biaya masih pada taraf yang wajar tanpa ada pungutan atau apapun itu yang harus dibayarkan oleh masyarakat, hal ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada salah satu petugas kecamatan dimana ia mengatakan: ” *biaya administrasi yang dikenakan pada masyarakat masih pada taraf yang wajar yaitu Rp10.000 dan tidak ada pungutan lain selain biaya administrasi tersebut.* Pendapat yang sama juga dikatakan masyarakat lewat wawancara yang dilakukan yaitu ” *biaya yang saya bayar pada saat proses administrasi untuk pembuatan kartu keluarga sebesar Rp 10.000 dan aparat atau petugas kecamatan tidak melakukan pungutan-pungutan lain selain biaya administrasi tersebut, hal ini juga dikatakan oleh informan yang lainnya*”.

Namun mengenai waktu selesai dalam proses pembuatan Kartu Keluarga perlu mendapat perhatian oleh pemerintah, karena dari hasil penelitian yang dilakukan belum ditemukannya kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai, dari wawancara yang diperoleh kepada masyarakat yang ada,” *waktu yang dibutuhkan ada yang 1 jam, 45 menit, bahkan ada yang sampai 2 jam. Padahal dari wawancara yang dilakukan pada petugas kecamatan, mereka mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi pembuatan kartu keluarga yaitu hanya 15 sampai 20 menit saja.* terdapatnya variasi waktu yang ditemukan, namun masih pada taraf yang wajar dan tidak sampai berhari-hari.

e. Ekonomis,

Dari aspek ini, baik biaya dan tenaga, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan pengenaan biaya pada taraf yang wajar dan sesuai dengan ketentuan yang ada, namun tidak bisa dipungkiri bahwa, dalam proses pelayanan yang ada, masyarakat memberikan uang kepada petugas. Hal ini sebagaimana yang sudah dijelaskan dari aspek kejelasan mengenai biaya administrasi yang dikenakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada masyarakat dan petugas kecamatan yaitu *sebesar Rp 10.000 tanpa ada pungutan lain atau biaya lain diluar biaya administrasi tersebut.*

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Terciptanya suatu kualitas pelayanan yang ada tidak terlepas dari bagaimana kesiapan dari aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat didalam memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat. Kriteria pelayanan yang berkualitas tercermin lewat pelayanan yang memuaskan yang populer disebut pelayanan prima. Sebagai masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang benar-benar mencerminkan mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan, oleh sebab itu dibutuhkan suatu paradigma yang bersifat *customer driven*, yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Lewat kelima aspek yaitu: kesederhanan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian, dan ekonomis, yang mewujudkan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan kartu keluarga, dapat dilihat bahwa bagaimana pelayanan yang berkualitas sudah diberikan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, namun tidak bisa dipungkiri bahwa tidak ada manusia yang sempurna, sehingga perlu dilakukan perbaikan demi perbaikan didalam menjawab akan setiap kebutuhan masyarakat, sehingga terciptanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Disarankan kepada Aparat Kecamatan yang ada di Kecamatan Langowan Timur, sebagai abdi masyarakat, didalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, diharapkan agar tetap konsisten didalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan terus berbenah diri didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan akan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Disamping itu, guna terciptanya pelayanan yang berkualitas, partisipasi masyarakat sangatlah penting guna mewujudkan jalannya pemerintah yang baik melalui pelayanan publik. Lewat partisipasi masyarakat yang ada, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah kecamatan didalam menciptakan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik guna kepentingan umum masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada Yogyakarta, University Press, 2008.
- Agus Pramusinto dan Erwin Puswanto, *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.2008.
- Agus Pramusinto dan Erwin Purwanto, pengantar Prof. Dr. Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*, Yogyakarta, Gava Media, 2009.
- Azwar Saifudin, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.1997.
- A Rondonuwu, *dkk, Metode Penelitian Sosial*, Bahan Ajar Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT, Manado, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, CV Andi Offset, 1997.
- H. Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, Rafika Aditama, 2012.
- H. Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung, Mandar Maju. 2008.
- Indah Aswiati, *dkk, Pemerintahan yang Baik (Good Governance)*, Bahan Ajar Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT, Manado, 2010.
- Sedarmayanti, *GOOD GOVERNANCE, Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*, Bandung, Mandar 2010
- Suprijadi, Anwar, *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara RI (LANRI), Jakarta, 2004.
- Sumber-sumber lain:
- Keputusan Menteri No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- [http://id.Shvoong.com/writing-and-speaking/copywriting/2073198-pengertian-kualitas-
aparatur/#x22leomf3Dt](http://id.Shvoong.com/writing-and-speaking/copywriting/2073198-pengertian-kualitas-
aparatur/#x22leomf3Dt).