

---

## KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA DI BIDANG PENDAFTARAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULANG PISAU

*Quality of Family Card Service in the Field of Registration of Population Identity in the Department of Population and Civil Registration of Pulang Pisau Regency*

---

Indah Megawati\*

Erwin Dwi Prayogo

Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, Palangka Raya, Central  
Kalimantan, Indonesia

email:  
[indah.megawati@umpalangkaraya.ac.id](mailto:indah.megawati@umpalangkaraya.ac.id)

---

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan  
Kartu Keluarga  
Identitas

### Keywords:

Service quality  
Family card  
Identity

### Accepted

January 2016

### Published

April 2016

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Dibidang Pendaftaran Identitas Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pulang Pisau. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau khususnya di bidang Kependudukan. Adapun sumber data adalah melalui wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan dan menjabarkannya ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau sudah sangat baik ditinjau dari segi transparansi dilakukan dengan memanfaatkan kegiatan sosialisasi dengan memberi tugas para kader untuk menjelaskan kepada masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi, kemudiann kinerja petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya peran dan fungsi masing-masing petugas dan petugas bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing meskipun petugas masih kurang dalam hal kedisiplinan masalah waktu. Namun secara keseluruhan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga sudah efisien dan efektif. Dalam melayani masyarakat, nilai kesopnanan petugas sudah cukup baik, namun masih perlu adanya peningkatan dalam hal keramahan.

---

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the Quality of Family Card Services in the Registration of Population Identity in the Population and Civil Registration Service in Pulang Pisau District. The research used in this study was a qualitative descriptive study conducted at the Pulang Pisau District Population and Civil Registration Service specifically in the area of Population. The data sources are through interviews and observations. Data analysis is done by organizing and describing it into units, synthesizing, arranging into patterns, choosing which ones are important and which will be studied, and making conclusions that can be told to others. The results showed that the quality of service provided by the Pulang Pisau District Population and Civil Registration Service was very good in terms of transparency carried out by utilizing socialization activities by giving the task of cadres to explain to the community and take advantage of technological advances, then the performance of officers in serving the community good enough, this is indicated by the role and function of each officer and the officer is responsible for their respective duties even though the officer is still lacking in terms of disciplinary time problems. But overall the service in making a Family Card is efficient and effective. In serving the community, the value of the officer's politeness is quite good, but there still needs to be an increase in hospitality.*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi factor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau adalah yang melaksanakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di -Kabupaten

Pulang Pisau. Aspek pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau adalah salah satunya lembaga pemerintah yang menerapkan model pelayanan Unit Pelayanan Satu Pintu (UPSP). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di bidang kependudukan, dan sebagai lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan kependudukan, memiliki aktivitas cukup tinggi dalam bidang pelayanan. Tingginya aktivitas Kependudukan merupakan relevansi ikon Kabupaten Pulang Pisau sebagai Kabupaten Pemekaran yang sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Permasalahan yang sering ditemui ialah tentang kualitas pelayanan di bidang kependudukan. Masalah yang sering dijumpai adalah banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang di perlukan untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), masyarakat masih banyak kesulitan dalam pengajuan Kartu Keluarga (KK) dikarenakan tidak memiliki surat nikah. Sehingga menyebabkan masyarakat harus pulang kembali melengkapi persyaratan tersebut.

Fenomena atau masalah yang terlihat dari masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga yaitu apabila ada keperluan yang sifatnya sosial maupun kebutuhan misalnya ada bantuan dari pemerintah, dana dak keluarga yang sedang sakit dan lain – lain baru yang bersangkutan membuat Kartu Keluarga (KK), kesadaran masyarakat untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih rendah, dengan permasalahan dan fenomena tersebut menyebabkan pelayanan kartu keluarga tidak memenuhi sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pulang Pisau.

Kata “kualitas mengandung banyak pengertian, menurut kamus bahasa indonesia, kualitas berarti tingkat buruknya sesuatu, dan derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dsb) atau mutu pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam kualitas pelayanan publik (2011:40) adalah kesesuaian dengan persyaratan,

kecocokan untuk pemakaian, perbaikan kelanjutan, bebas dari kerusakan cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal, dan setiap saat, melakukan segala, sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penampilan kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan Menurut Trilestari dalam kualitas pelayanan publik (2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli atau jasa. Pengertian pelayanan menurut Donald dalam kualitas pelayanan publik (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.

ualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Sempara, 1999:14). Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

## **METODOLOGI**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti di tempatkan sebagai

instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.

Adapun jenis pendekatan ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas Pelayanan Prima bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau, yaitu:

### *Transparansi*

Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Pulang Pisau tersebut belum menyeluruh. Mengenai adanya informasi dan sosialisasi serta penyuluhan yang diberikan untuk masyarakat belum tersebar secara luas, khususnya bagi masyarakat yang berada di pedesaan yang jauh dari kantor ataupun aparat yang menangani pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, sehingga masyarakat masih bertanya kepada masyarakat yang sudah memiliki Kartu Keluarga sebelumnya. Oleh karena itu, aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat tim penyuluhan untuk memberikan transparan atau keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kepada para masyarakat. Meskipun saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini memiliki Website resmi yang memuat informasi

yang diberikan untuk masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan sudah cukup baik dalam transparansi proses penyelenggaraan pelayanan, namun hal ini belum cukup efektif dan efisien bagi masyarakat, karena tidak semua masyarakat dapat mengakses dengan berbagai faktor yang ada.

### *Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau*

Dalam pembuatan Kartu keluarga sudah dilakukan secara efisien sudah memenuhi standar pelayanan, namun belum cukup baik bagi aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan perbedaan pelayanan yang diberikan antara masyarakat dan kerabat atau pejabat. Pelayanan yang dilakukan belum termasuk kategori pelayanan yang cermat dikarenakan kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten belum dinyatakan terpenuhi. Karena pada dasarnya pelayanan yang cermat merupakan pelayanan yang ditandai dengan tingkat ketelitian dan kehati-hatian sehingga kesalahan dapat dihindarkan. Dengan catatan tidak mengalami kekeliruan dalam pelayanan, tidak menghambat dan merugikan konsumen Selain kesalahan pencatatan, berkas hilang pun sering terjadi. Selain itu keadaan ruangan yang kurang nyaman bagi masyarakat. Hal tersebut tidak mencerminkan pelayanan yang harus mampu diperbaiki baik segala jenis pelayanan, selain dalam perlengkapan kerja perlengkapan fasilitas juga perlu diperhatikan. Namun, secara keseluruhan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga sudah cukup efisien dan efektif terkait dengan waktu, sedangkan terkait sarana dan prasarana masih kurang untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga pelayanan dapat dikatakan belum optimal dan efisien.

*Kondisional Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau*

Dalam pembuatan Kartu keluarga sudah dilakukan secara efisien dan sudah memenuhi standar pelayanan, namun belum cukup baik bagi aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan perbedaan pelayanan yang diberikan antara masyarakat dan kerabat atau pejabat. Pelayanan yang dilakukan belum termasuk kategori pelayanan yang cermat dikarenakan kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten belum dinyatakan terpenuhi. Karena pada dasarnya pelayanan yang cermat merupakan pelayanan yang ditandai dengan tingkat ketelitian dan kehati-hatian sehingga kesalahan dapat dihindarkan. Dengan catatan tidak mengalami kekeliruan dalam pelayanan, tidak menghambat dan merugikan konsumen. Selain kesalahan pencatatan, berkas hilang pun sering terjadi.

*Partisipasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau*

Partisipasi masyarakat masih kurang terkait dengan kepemilikan Kartu Keluarga. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa faktor, yakni terkait dengan pemikiran masyarakat yang menganggap birokrasi yang berbelit, panjang dan lama. Sehingga aparat pemerintah lebih aktif dengan mensosialisasikan dan memberikan penyuluhan pentingnya memiliki Kartu Keluarga dan memberikan informasi yang faktual bahwa pelayanan itu tidak seperti apa yang diperkirakan masyarakat dan menambah peran aktif kepada masyarakat untuk memiliki Kartu Keluarga. Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan perbaikan pelayanan yang diberikan dari aparat petugas, karena partisipasi masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan menginginkan satu perubahan yang lebih baik lagi dan dapat memuaskan masyarakat khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga.

*Kesamaan Hak Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau*

Dalam melayani masyarakat, nilai kesopanan petugas sudah cukup baik, namun masih perlu adanya peningkatan dalam hal keramahan. Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat akan membuat masyarakat merasa puas dan nyaman. Budaya kerja dijadikan oleh aparat sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari dengan nilai-nilai yang diyakini, kebenarannya. Kesopanan yang dijadikan sebagai budaya kerja, akan meningkatkan kinerja, yang mencerminkan sikap moral dan beretika profesional, produktif, dan bertanggung jawab. Ketegasan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat bahwa ketegasan bukan berarti keras namun kebijaksanaan dalam berperilaku ramah dan tidak menyalahi aturan. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau sudah cukup tegas dalam melayani masyarakat. Ketegasan mengingatkan bahwa tidak ada diskriminasi masyarakat karena ini mencerminkan dan berakibat hilangnya citra pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena masyarakat menilai baik dan buruk suatu pelayanan dilihat dari sikap aparat petugas yang melayani.

*Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau*

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Pulang Pisau sudah cukup adil. Hal tersebut tercermin dari sikap masyarakat yang dapat menerima jika ada masyarakat lain pelayanan didahulukan karena sangat membutuhkan Kartu Keluarga. Terciptanya keadilan dapat menjadikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan menghilangkan sifat diskriminatif dan mendapatkan pelayanan yang sama rata dan merasakan keadilan yang diberikan aparat petugas dinas menjadikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Pulang Pisau sudah cukup jujur dan terbuka dalam melayani masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan bahwa pelayanan kartukeluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau belum berkualitas, hal ini disebabkan karena Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup transparan dengan menyediakan sistem website sebagai penyalur informasi mengenai tata cara pembuatan KK serta penerbitannya sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pembuatan Kartu Keluarga. Selain itu juga pihak dinas memanfaatkan kegiatan sosialisasi dengan memberi tugas para kader pegawai untuk menjelaskan kepada masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pembuatan Kartu Keluarga. Pembagian tugas kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Palung Pisau dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya peran dan fungsi masing-masing petugas dan petugas bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. Namun, para petugas masih kurang dalam hal kedisiplinan masalah waktu serta ketelitian saat penulisan. Kondisi pelayanan menunjukkan adanya efisien dan efektifitas yang sesuai dengan SOP namun di sisi lain untuk kondisinya masih belum baik karena terkait pelayanan masih mendahulukan masyarakat yang mereka kenali atau kerabat mereka hal ini menjadi kontra dengan adanya SOP yang ada. Masyarakat masih memiliki kesadaran yang rendah serta kurang pemahaman yang baik akan prosedur yang harus dilakukan dalam kepengurusan KK sehingga menyulitkan petugas jika harus mengulang informasi yang seharusnya sudah ada di website. Tingkat kesopanan sudah baik meskipun masih ada beberapa

petugas yang memiliki sikap kurang ramah saat menjelaskan informasi pada masyarakat. Terdapat ketidakadilan dalam pelayanan karena masih ada beberapa petugas yang mendahulukan masyarakat dengan kriteria jabatan tertentu sehingga perlu diseimbangkan lagi dan disesuaikan dengan prosedur yang ada.

## REFERENSI

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pusat Kajian Pelayanan. 2009. *Standart Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiratna, Sujarweni V. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yusuf, M., Nuraini, A. 2016. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pajak Reklame Pada Dinas Cipta Karya, Tata Ruang Dan Perumahan Kota Palangka Raya. *Pencerah Publik*. 3(2):33-38.