BAB III
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1 Hasil Kegiatan KKL

Pelaksanaan KKL yang dilakukan di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung menghasilkan data yang di butuhkan oleh penulis yang diiringi dengan berbagai kegiatan harian dalam pelaksanaan KKL. Kegiatan harian yang dilakukan di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung meliputi pengisian data no register.

Pengisian data no register merupakan salah satu syarat untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) agar mendapatkan no registrasi pendaftaran. Pengisian data no register dilakukan oleh aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung diperuntukkan kepada masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK), KTP dan SKTM.

Masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan dapat mengalami hambatan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) karena minimnya sosialisasi atau penyuluhan yang di lakukan Aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler terhadap masyarakat Kota Bandung. Sehingga masyarakat enggan untuk mengurus keperluan administratifnya sendiri. Hal ini dikarnakan fasilitas yang terbatas salah satunya pemanfaatan penggunaan website yang kurang lengkap faktor lainnya masyarakat juga yang kurang memanfaatkan sistem informasi yang ada.

Penulis melakukan konsultasi mengenai obyek penulisan KKL yang meliputi pemahaman tentang bagaimana Kepemimpinan Camat Bojongloa Kaler yang mana di dalamnya menyangkut tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kota Bandung.

Para aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung juga mempunyai kegiatan rutin harian dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mereka melakukan absensi di pagi dan siang untuk menjaga kesediaan dan kehadiran aparatur dalam pelayanan secara langsung bagi siapa saja yang membutuhkan informasi dan berinteraksi langsung dengan aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

Tabel 3.1
Kegiatan Harian KKL di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Tanggal	Jam	Kegiatan
09 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Perkenalan tempat dan Penempatan KKL*
10 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
11 juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
12 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
13 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
16 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
17 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
18 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
19 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Konsultasi Tentang bahan KKL*
20 Juli 2012	*09.00-14.00 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
23 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
24 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
25 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
26 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
27 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
30 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*
31 Juli 2012	*07.30-15.30 WIB*	*Memproses pembuatan KTP dan KK*

Sumber: Hasil KKL 2012

3.2 Pembahasan KKL

3.2.1 Proses *Tangibles* Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Hasil dari penelitian ini adalah berupa informasi dan data yang akurat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler studi pada proses pendaftaran registrasi dan pendaftaran pembuatan KK, hasil dari data dan informasi tersebut dituangkan dalam pembahasan laporan KKL ini. Dimana, peneliti dalam menilai kualitas pelayanan pembuatan KK tersebut adalah dengan cara menggunakan indikator-indikator ukuran kualitas pelayanan. Adapun indikator-indikator yang dipakai oleh peneliti adalah tangibles, reliability, responceveness, assurance, dan emphaty. Indikator-indikator tersebut merupakan ukuran dalam mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dalam konteks ini adalah pelayanan kesehatan yang disajikan oleh aparatur dalam proses pendaftaran baik itu menyangkut pendaftaran registrasi. Indikator-indikator inilah yang dijadikan tolak ukur peneliti dalam melakukan proses penelitian mengenai proses pelayanan pembuatan KK khususnya pada proses pendaftaran registrasi. Indikator-indikator tersebut juga membantu peneliti dalam proses wawancara kepada informan baik itu terkait dengan aparatur maupun dengan masyarakatnya, sehingga dengan menggunakan indikator tersebut mempermudah dalam proses penelitian, penelitian menjadi lebih terarah dan jelas serta hasilnya kita dapat mengetahui apakah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sudah berkualitas atau belum di Kecamatan Bojongloa Kaler. Proses penelitian ini dilakukan selama satu bulan di Kecamatan Bojongloa Kaler terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) ternyata pada prakteknya, terjadi banyak permasalahan terkait dengan proses pelayanan khususnya pada proses pendaftaran baik itu pendaftaran registrasi, dimana setelah melakukakan penelitian yang menjadi masalah sentral adalah terkait dengan SDM dan sarana serta prasara. Untuk memperjelas masalah tersebut, peneliti akan

jabarkan permasalahan tersebut yang dihubungkan dengan ukuran kualitas pelayanan. Indikator pertama dalam melihat proses pelayanan pembuatan kartu keluarga adalah tangibles atau bukti langsung,

tangibles merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dengan demikian tangibles dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana tangibles meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi seperti kondisi gedung, komputer, printer, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana.

Maksud tangibles pada penelitian ini adalah tangibles terkait dengan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga pada proses pendaftaran di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung. Dimana untuk mengukur keberadaan tangibles, peneliti menggunakan indikator kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat, kelengkapan peralatan pelayanan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja dalam proses pelayanan.

Indikator pertama dalam tangibles adalah kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat. Maksud dari pernyataan tersebut adalah adanya kesesuaian antara jumlah aparatur dengan jumlah masyarakat. Hal tersebut menyebabkan adanya fungsi ganda dalam setiap aparatur yang seharusnya masing-masing aparatur hanya berpaku pada tugasnya sendiri, tetapi karena kurangnya jumlah aparatur maka aparatur menjadi mempunyai tugas yang lain. Ditambah lagi apabila ada salah satu aparatur yang tidak masuk karena sesuatu hal. Proses pelayanan menjadi kacau dan menjadi lambat terkait dengan tidak adanya pengganti, sekalipun ada pengganti, aparatur tersebut harus mendapat pelatihan terlebih dahulu karena mengerjakan yang bukan bidangnya sendiri sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat.

Salah satu contoh mengenai permasalahan tersebut adalah pada pendaftaran, dimana aparatur yang bertugas adalah sebanyak dua orang, namun apabila salah satu petugas tidak hadir maka proses pendaftaran tersebut hanya ditangani oleh satu orang, hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat karena dengan masyarakat yang setiap hari selalu membludak tetapi tidak ditunjang dengan jumlah aparatur yang memadai. Oleh karena itu untuk mengisi kekosongan tersebut ada aparatur lain yang membantu namun terkadang aparatur pembantu tersebut tidak mengetahui mekanisme cara kerjanya. Indikator kedua pada tangibles adalah kelengkapan peralatan pelayanan yang menunjang pembuatan KK, berdasarkan penelitian yang dilakukan perlengkapan yang menunjang proses pembuatan KK khususnya pada proses pendaftaran, dimana perlengkapan yang berkaitan dengan proses pendaftaran seperti komputer, printer, barcode, dan speaker masih kurang memadai, hal ini dilihat dari sudut pandang kelayakan terutama terkait komputer. Indikator terakhir yang peneliti pakai dalam menilai tangibles adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja. Terkait dengan masalah waktu pada Kecamatan Bojongloa Kaler menurut perspektif peneliti sudah sesuai. Hal ini terlihat pada jam kerja puskesmas yaitu dari jam 08.00 s/d 14.00 wib. Namun dalam hal ini yang menjadi kendala pada proses pelayanannya adalah kurang disiplinnya aparatur, terlihat dari aparatur telat datang kemudian pulang sebelum waktunya, sehingga sebelum jam kerja selesai kondisi kecamatan sudah sepi hanya tinggal tersisa beberapa aparatur saja yang sibuk dengan urusannya. Dan yang paling krusial adalah terkadang kecamatan tutup lebih awal karena sudah tidak adanya aparatur yang bertugas hal ini menyebabkan kesalahan persepsi pada masyarakat. Dimana masyarakat mengira kecamatan sudah tutup jam 12.00 atau jam 11.00an, namun kesalahsangkanya masyarakat ini menjadi suatu keuntungan bagi aparatur yaitu mengurangi beban tugasnya.

3.2.1.1 Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Bandung telah membuat kebijakan tentang

penyelenggaraan administrasi dan pendaftaran penduduk, dimana pengelolaan penyelenggaraannya diserahkan kepada kecamatan, sedangkan yang menyangkut sarana dan prasarana, tenaga operator komputer serta segi pembinaan, penataan dan evaluasi tehnis pelaksanaanya menjadi tanggungjawab Dinas Kependudukan.

Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Bojongloa meliputi :

a. *Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)*
b. *Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)*
c. *Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)*
d. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Serbaguna*
e. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Akhli Waris*
f. *Pelayanan Penerbitan Rekomendasi untuk Kependudukan*
g. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran*
h. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian*
i. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati*
j. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Perkawinan*
k. *Pelayanan Penerbitan Surat Bukti Pendaftaran Tamu/Penduduk Musiman*
l. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Jaminan Bertempat Tinggal*
m. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Berpenghasilan bagi wiraswasta*
n. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah antar kecamatan dalam wilayah Kota Bandung*
o. *Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar antar Daerah Kota/Kabupaten atau Daerah Propinsi*

3.2.2 Proses *Reliability* Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Indikator kedua yang dipakai peneliti untuk menilai kualitas pelayanan Kecamatan Bojongloa Kaler pada proses pembuatan KK adalah Keandalan (Reliability). Reliabily yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tepat dan terpercaya. Untuk mewujudkan suatu reability tersebut, disini peneliti menggunakan aspek kemampuan aparatur dalam menjalankan pelayanannya, kesesuaian tarif pelayanan dengan tempat pelayanan yang mudah dijangkau.

Konsep reliability ini sejalan dengan konsep pelayanan pada dasarnya yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Dimana indikator pertama untuk menilai reliability adalah kemampuan aparatur dalam hal ini adalah kemampuan aparatur dalam menjalankan proses pembuatan KK. Dalam hal ini kemampuan para aparatur Proses Pelayanan Pembuatan KK dipandang masih kurang memadai.

Hal tersebut terlihat dari sebagian aparatur yang belum mengerti dengan mekanisme atau cara kerja dari Kecamatan Bojongloa Kaler itu sendiri yang menyebabkan aparatur untuk kembali ke manual, namun hal tersebut tidak terjadi di semua aparatur, oleh karena itu dalam hal ini peran pusat sangat diperlukan untuk menunjang kemampuan aparatur tersebut. Indikator kedua dari reliability adalah kesesuaian tarif pelayanan.

Dalam hal ini peneliti masih simpangsiur karena belum adanya kepastian dari aparatur yang berwenang, aparatur disini khususnya adalah pusat, mereka tidak memberikan penjelasan yang gamblang kenapa sampai dinaikannya tarif yang awalnya hanya Rp.10.000,- menjadi Rp.20.000,-. Disini membuktikan tidak adanya transfaransi dari pemerintah kepada masyarakat. Padahal salah satu asas dalam pelayanan adalah transfaransi, namun kembali hal ini hanyalah konsep semata dalam realitasnya nihil. Akibat tidak adanya tranfaransi ini, menimbulkan persepsi dari masyarakat, bahwa dengan adanya teknologi informasi menyebabkan kenaikan tarif

pelayanan sehingga masyarakat cenderung enggan untuk memilih menggunakan teknologi informasi tetapi mereka lebih memilih manual karena biayanya yang lebih murah. Berdasarkan pada penelitian yang saya lakukan bahwa masyarakat kaget akan kenaikan tarif pelayanan ini walau pun kenaikannya tidak seberapa tapi masyarakat tetap memandang biaya tersebut mahal. Jika memandang permasalahan ini dari sesuai atau tidaknya tariff tersebut dengan pelayanan yang diberikan, untuk masyarakat yang tahu dengan teknologi seperti pada kalangan akademi, memandang hal ini sesuai karena pelayanan yang diberikan pun lebih cepat. Tetapi, jikalau yang memandangnya masyarakat awam, tarif ini terlalu mahal untuk proses pelayanan kesehatan apalagi hanya untuk proses registrasi pasien baru. Karena keinginan masyarakat adalah kebutuhanya terpenuhi tanpa ada beban pada masyarakatnya.

Indikator terakhir dalam menilai reliability adalah tempat pelayanan yang mudah dijangkau. Faktor-faktor yang mempangaruhi kepuasan masyarakat adalah selain pelayanan yang optimal, tetapi harus ditunjang dengan tempat atau lingkungan untuk memperoleh pelayanan tersebut. Dilihat dari letak Kecamatan Bojongloa Kaler cukup strategis dan tidak menjadi persoalan bagi masyarakat. Selain itu, di wilayah kerja Kecamatan Bojongloa Kaler juga banyak fasilitas pelayanan yang dikelola pihak swasta.

3.2.2.1 Dasar Hukum Tentang Kartu Keluarga (KK)

Adapun dasar hukum tentang Kartu keluarga (KK) yaitu :

1. *Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;*
2. *Peraturan Pemerintah No.31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk kepada Daerah.*
3. *Peraturan Walikota No.31 Tahun 2006 tentang kebebasan biaya pembuatan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga , dan KTP.*
4. *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2001 tentang Kewenangan Daerah Kota Bandung;*

5. *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung;*
6. *Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung.*
7. *Peraturan Daerah Bandung Nomor 25 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk di Kota Bandung.*
8. *Keputusan Walikota Bandung Nomor 432 Tahun 2001 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Administrasi Pendaftaran Penduduk kepada Pemerintah Kota Bandung;*
9. *Keputusan Walikota Bandung Nomor 1342 Tahun 2001 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Bandung kepada Camat.*
10. *Peraturan Daerah No.7 tahun 2008 Tentang Administrasi kependudukan*
11. *Peraturan Daerah No.29 tahun 2009 Tentang Retribusi Administrasi Kependudukan.*

3.2.3 Proses *Responseveness* Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Indikator berikutnya dalam menilai kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga adalah Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparatur dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator responsiveness, peneliti menggunakan indikator kecepatan aparatur dalam memproses produk layanan dan kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Indikator pertama yang digunakan peneliti dalam proses responsiveness adalah kecepatan aparatur dalam memproses produk

layanan. Dimana dalam hal ini kecepatan aparatur dalam memproses prosuk layanan dinilai dari segi aparatur dalam memproses pelayanan pendaftaran yang meliputi pendaftaran registrasi. Dalam memproses pelayanan ini sudah tidak diragukan lagi karena sifat dari sistem informasi yang otomatis mudah dan cepat.

Indikator berikutnya dalam menilai responceveness adalah kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa proses pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat termasuk dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat yang pada waktu penelitian adalah adanya keluhan masyarakat mengenai kesalahan data, dimana data yang dihasilkan tidak sesuai, hal ini terjadi karena kecerobohan aparatur bukan karena informasinya. Pada saat itu aparatur dalam konteks ini adalah petugas Kecamatan langsung memberikan respon kepada masyarakat tersebut dan memperbaiki kesalahan data tersebut, dimana proses dalam perbaikan data tersebut cepat, masyarakat yang mempunyai keluhan tersebut hanya tinggal menyebutkan nama serta no.. Hal ini disebabkan karena cara kerja Kecamatan dalam memproses data bekerja dari unit satu ke unit lainnya.

3.2.3.1 Prosedur Perolehan Kartu Keluarga (KK)

Untuk mendapatkan Kartu Keluarga (KK) harus mengikuti beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung yaitu :

1. *Pemohon mengisi formulir master KK yang berisi data-data Kepala Keluarga dan anggota keluarganya yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, RT/RW dan Lurah.*
2. *Membawa formulir master KK ke Kelurahan dengan melampirkan persyaratan sebagaimana tersebut di atas.*
3. *Kelurahan menerima dan meneliti berkas permohonan beserta persyaratannya, memberikan nomor register dan mengirimkan berkas beserta persyaratannya ke kecamatan.*

4. *Kecamatan menerima dan meneliti berkas permohonan beserta persyaratannya, kemudian melakukan proses input data berdasarkan data-data yang ada dalam Master KK.*
5. *Kartu Keluarga yang telah diproses, diteliti kembali dan apabila sesuai dengan data yang ada, maka Camat menandatangani Kartu Keluarga dalam rangkap 4 (empat).*
6. *Kecamatan mengirimkan Kartu Keluarga lembar 1, 2 dan 3 ke Kelurahan sedangkan lembar ke 4 diarsipkan di Kecamatan.*
7. *Kelurahan menyerahkan Kartu Keluarga lembar ke 1 kepada pemohon/Kepala Keluarga dan lembar ke 2 kepada pengurus RT, sedangkan lembar ke 3 diarsipkan di Kelurahan dan memcatat data penduduk berdasarkan Kartu Keluarga dalam Buku Induk Penduduk*

3.2.4 Proses *Assurance* Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya. Dengan demikian fokus perhatian assurance adalah berkaitan dengan sifat meliputi keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. Assurance ini merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitian ini assurance dijadikan indikator dalam melihat proses pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) di Kecamatan Bojongloa Kaler dalam proses pendaftaran, dimana peneliti mengukur assurance dengan indikator terciptanya rasa aman dan nyaman pada diri masyarakat kemudian adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.

Pertama, Terciptanya rasa aman dan nyaman. Dalam suatu proses pelayanan diperlukan adanya pemberian rasa aman dan nyaman hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Melihat kepada fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan berlangsung menurut hemat peneliti nyaman dan aman, hal ini terkait dengan berbagai fasilitas dalam kecamatan seperti ruang tunggu yang besar yang dilengkapi dengan kursi dan televisi membuat para pendaftar menjadi nyaman ketika menunggu gilirannya, ditambah dengan banyaknya para pedagang yang menyajikan berbagai jenis makanan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir atau takut kelaparan. Dengan adanya berbagai fasilitas yang diberikan oleh kecamatan membuat nilai positif pada masyarakat.

Masyarakat dalam hal ini pun mendapat keamanan apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku di Kecamatan Bojongloa Kaler karena didukung oleh adanya kepastian hukum dalam proses pelayanan pembuatan KK. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terjadi sesuatu yang tidak diinginkan karena para aparaturnya telah dibekali oleh regulasi yang mengikatnya.

Indikator selanjutnya adalah adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami. Dengan adanya prosedur dan persyaratan sederhana dan mudah dipahami. Hal ini terkait dengan prosedur dalam proses pendaftaran, pendaftar mendaftar di tempat pendaftaran. Kedua,memberikan semua persyaratan yang dbawa. Ketiga, semua persyaratan dilihat apaka sudah lengkap atau belum. Keempat, petugas mencatat no register dan data yang ada. Kelima, petugas memberikan no register kepada pendaftar. Dimana alur pada proses pendaftaran begitu panjang, namun sekarang prosedur dalam proses pendaftaran hanya sekali yaitu diloket pendaftaran saja selanjutnya akan diproses oleh petugas.

Dengan adanya persyaratan dan prosedur yang mudah membuat kenyamanan masyarakat yang hendak melakukan pembuatan KK serta tidak membebani masyarakat, ditambah dengan tidak adanya diskriminasi oleh aparatur yaitu suatu bentuk rasa keberpihakan yang diberikan aparat kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan sehingga menciptakan

adanya rasa keadilan. Dengan demikian segala bentuk keinginan masyarakat yang bersangkutan dengan kegiatan pelayanan dapat benar-benar terjamin oleh aparat.

3.2.4.1 Masa Berlaku Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga berlaku selama tidak ada perubahan data (mutasi data) dari Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.Penggatian Kartu Keluarga (KK) dilakukan apabila :

1) *Terjadi penambahan/pengurangan anggota keluarga, perubahan data, perubahan status dan lain-lain yang merubah data kepandudukan (mutasi data) Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.*
2) *Kartu Keluarga rusak*

3.2.5 Proses *Emphaty* Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Indikator terakhir yang peneliti gunakan untuk melihat proses pelayanan pembuatan KK pada proses pendaftaran di Kecamatan Bojongloa Kaler adalah empati (emphaty). Emphaty merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat. Sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara aparatur dengan masyarakat dalam hal ini adalah petugaskecamatan dengan masyarakat. Dengan demikian dalam menilai indikator emphaty, peneliti menggunakan sub indikator adanya perhatian kepada masyarakat dan adanya penjelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat.

Perhatian terhadap masyarakat merupakan Tugas pokok para aparatur dalam sehari-harinya dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya memungkinkan proses pelayanan pembuatan KK khusus dalam proses pendaftaran akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan.

Sub indikator terakhir untuk menilai indikator empati adalah adanya pemberian penjelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat ini bisa terkait dengan adanya kesalahan informasi, kesalahan data yang dihasilkan dan lain sebagainya berhubungan dengan adanya kekuranganpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Memberi kejelasan yang tepat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu maka masyarakat akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi aparat dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh aparat. Kejelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh aparatur kepada masyarakat terkait dengan keluhannya melalui sebagai sistem yang menangani proses kesalahannya jika terkait dengan data dan informasi yang tidak valid dan akurat yang biasanya disampaikan secara khusus, antara aparatur dengan masyarakatnya disini adalah yang mempunyai keluhan, dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara aparatur dengan masyarakatnya.

3.2.5.1 Persyaratan Untuk Memperoleh Kartu Keluarga

Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung mempunyai persyaratan untuk memperoleh Kartu Keluarga (KK), persyaratan tersebut yaitu :

2. *Surat Pengantar dari RT/RW yang menyatakan bahwa penduduk yang bersangkutan adalah penduduk yang bertempat tinggal tetap dalam wilayah Kota Bandung, tetapi belum memiliki KK.*
3. *Kartu Keluarga lama (bagi penduduk yang telah mempunyai KK lama, tetapi ada perubahan data Kepala Keluarga dan atau anggota keluarga).*
4. *Surat Ijin Menetap (SIM) bagi penduduk pendatang.*
5. *Akta Perkawinan/Akta Nikah/Akta Perceraian.*
6. *Akta Kelahiran/Akta Kematian.*
7. *Surat Keterangan Ganti NAma (bagi yang telah berganti nama).*

8. *Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia.*
9. *Surat Bukti Penyerahan Data Kependudukan.*
10. *Bagi Warga Negara Asing, harus melampirkan :*

(1) *KITAP/SKK A/B dari Kantor Imigrasi.*
(2) *Surat Bukti Pelaporan Orang Asing (SBPOA).*
(3) *Surat Bukti Penyerahan Data Kependudukan WNA.*
(4) *Buku Pengawasan Orang Asing (BPOA) dari Kantor Imigrasi.*
(5) *Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD) dari Kepolisian.*

Berikut contoh Kartu keluarga:

Gambar 3.1

Contoh Gambar Kartu Keluarga



KARTU KELUARGA

No. 3273041606110274

K. 3273. 1361634

Nama Kepala Keluarga : TATI SURYATI
Alamat : JL.SITUGUNTING TIMUR
RT/RW : 003/008
Desa/Kelurahan : SUKAASIH

Kecamatan : BOJONGLOA KALER
Kabupaten/Kota : KOTA BANDUNG
Kode Pos : 40233
Provinsi : JAWA BARAT

No	Nama Lengkap	NIK	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Agama	Pendidikan	Jenis Pekerjaan
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	TATI SURYATI	3273044706690001	PEREMPUAN	BANDUNG	07-06-1969	ISLAM	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA
2	ANGGI SAPUTRO	3273042310010003	LAKI-LAKI	BANDUNG	23-10-1997	ISLAM	SLTA/SEDERAJAT	BURUH HARIAN LEPAS
3	[illegible]	3273043010040007	LAKI-LAKI	BANDUNG	30-10-1993	ISLAM	TAMAMAM PERGURUAN TINGGI	BELUM/TIDAK BEKERJA
4	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Status Perkawinan	Status Hubungan Dalam Keluarga	Kewarganegaraan	Dokumen Imigrasi		Nama Orang Tua			
				No. Paspor	No. KITAS/KITAP	Ayah		Ibu	
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)		(15)	
1	SUDAH KAWIN	KEPALA KELUARGA	WNI	-	-	-	-	-	-
2	BELUM KAWIN	ANAK	WNI	-	-	HERMAN	-	TATIS	-
3	BELUM KAWIN	ANAK	WNI	-	-	HERMAN	-	TATIS	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Dikeluarkan Tanggal : 30-10-2013

LEMBAR : I. Kepala Keluarga
II. RT
III. Desa/Kelurahan
IV. Kecamatan

KEPALA KELUARGA

TATI SURYATI
(tanda tangan/cap jempol)

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Drs. H. MEIVY ADHA KRISNAN, M.Si
NIP.196205121995031019

Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain

Informasi dalam pembuatan KK merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan atau program.

Struktur birokrasi Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas. Hal tersebut dilakukan agar aparatur bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi

prosedur yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan pembuatan KK, walaupun dalam pelaksanaan pembuatan KK ini mengalami adanya kendala.

Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung harus sesuai Struktur Organisasai dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaanguna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pegawai dalam sebuah organisasi merupakan salah satu faktor penting, dimana dengan adanya pegawai maka tujuan organisasi akan mudah tercapai. Adapun struktur organisasi Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung sebagai berikut:

a. Camat
b. Sekretariat Kecamatan
c. Sub Bagian Umum & Kepegawaian
d. Sub Bagian Prog dan Keuangan
e. Kelompok Jabatan Fungsional
f. Seksi Pemerintahan
g. Kasi Ketentraman & Ketertiban
h. Seksi Pendidikan & Kemasyarakatan
i. Seksi Ekbang & LH
j. Seksi Pelayanan
k. Kelurahan

Tanggungjawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan pembuatan KK.