BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti terlebih dahulu akan memaparkan hasil penelitian dilapangan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagaimana judul skripsi yang penulis teliti mengenai "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung".

Data diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang mencakup observasi dan wawancara kepada informan yang terlibat langsung dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Kemudian pada bab pembahasan ini, peneliti akan mengkorelasikan anatar Bab II dan Bab III.

Bab II yang berisikan tinjauan pustaka yang memperjelas teori dan Bab III yang berisikan data sekunder hasil dari observasi di lapangan. Dalam bab pembahsana ini untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, peneliti menggunakan konsep kualitas pelayanan yaitu ; Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Berikut ini, penulis akan membahas keenam konsep tersebut, selain itu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik juga menjadi hal yang sangat penting. Besarnya kualitas pelayanan publik terhadap

masing-masing konsep ditetapkan dalam bentuk jawaban yang diberikan pada tiap-tiap konsep dibawah ini.

4.1 Transparansi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil KabupatenBandung

Transparansi merupakan konsep yang pertama dari keenam konsep kualitas pelayanan, transparansi menjadi salah satu faktor dan ukuran penting dari *good governance*. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi di dalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari sukses dan tidaknya pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyrakat, khusunya para kepala keluarga yang ada di Kabupaten Bandung.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan para masyarakat, khususnya para aparatur dalam pelayanan Kartu Keluarga dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mendapatkan dan memenuhi serta memiliki data kependudukannya secara legal dan tercatat di Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

Dengan adanya transparansi akan memudahkan masyarakat dalam membuat Kartu Keluarga dengan mudah, cepat dan tanpa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 yang menyatakan bebas biaya tanpa pungutan Rp. 0,-. Sehingga akan menimbulkan peningkatan kualitas

pelayanan dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kebutuhan data kependudukan, untuk mengukur konsep transparansi ini, peneliti mendasarkan pada beberapa konsep yang dijadikan item-item pada pertanyaan untuk informan dalam penelitian, yang diantaranya

4.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan PembuatanKartu Keluarga

Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung, dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, masyarakat tentunya sangat mengharapkan adanya transparansi dari pemerintahan, baik dari segi biaya administrasi maupun transparansi mengenai tata cara atau prosedur dan proses dalam pembuatan Kartu Keluarga dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Terkait proses penyelenggaraan sudah transparan, tetapi tidak semua sudah transparan, karena data-data yang masyarakat miliki itu privasi tidak dapat untuk dipublikasikan, juga masyarakat dapat mengetahui informasi dari website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal ini pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sudah menerapkan keterbukaan dalam melayani masyarakat dengan adanya website yang dapat membantu masyarakat mengetahui persyaratan maupun alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan data pribadi yang dimiliki dapat tersimpan dengan

rapih tanpa harus dipublikasikan dan dijamin kerahasiannya, namun dari masyarakat Kabupaten Bandung masih belum memahami dan mengetahui proses penyelenggaraan atau alur pelayanan. Sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berperan penting untuk memberikan keterbukaan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan maupun hal lainnya yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Peneliti juga mewawancarai staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bahwa Proses penyelenggaraan cukup terbuka, dengan masyarakat mendatangi langsung Disdukcapil ini berarti penyelenggaraan pelayanan di sini terbuka, hanya saja ada beberapa yang tidak terbuka dalam proses penyelenggaraan ini karena demi kepercayaan masyarakat kepada aparatur terjamin kerahasiaannya apapun bentuknya itu. Hal ini sebanding dengan apayang dikatakan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa pelayanan di Disdukcapil sudah transparan dalam penyelenggaraan pelayanan serta aparatur menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur dengan menjamin kerahasiannya pada data kepribadian masyarakat sehingga tidak ada kekhawatiran pada masyarakat akan identitas pribadinya dan dengan berbondong-bondong masyarakat mendatangi kantor Disdukcapil transparansi pnyelenggaraan pelayanan tercermin dan tercipta dengan baik.

Proses keterbukaan atau transparansi ini juga dirasakan oleh masyarakat yang peneliti wawancarai bahwa proses penyelenggaraan sudah terbuka terlihat oleh masyarakat proses pelayanannya dan langsung dirasakan oleh masyarakat

puas atau tidak puasnya terlayani oleh aparatur. Hal ini dapat dikatakan terbuka atau transparan pada pelayanan karena masyarakat terjun langsung kelapangan melihat serta merasakannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang melayaninya, akan tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh akan proses penyelenggaraan pelayanan ini karena masih ada sebagaian masyarakat yang tidak mengetahui alur maupaun proses penyelenggaraan pelayanan.

Ketidaktahuan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan ini dapat menjadi cerminan bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang memperhatikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga. Kesalahan maupun kurangnya persyaratan menjadi hal yang bisa menghambat pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga.

Keberadaan website belum bisa membantu masyarakat dalam transparannya penyelenggaraan, karena sebagian banyak masyarakat belum mengetahui adanya website serta masih kurangnya pengetahuan internet serta website, walaupun isi website tersebut berupa informasi serta persyaratan juga alur proses namun menjadikan hal ini timbul kekecewaan bagi masyarakat Kabupaten Bandung yang belum memahami internet dan harus tetap mendatangi Disdukcapil untuk mendapatkan layanan.

Adanya kurang keterbukaan proses dalam penyelenggaraan dalam pembuatan Kartu Keluarga, dari lemahnya komunikasi dari para aparatur baik aparatur desa ataupun aparatur daerah, sehingga informasi yang faktual mengenai penyelenggaraan pelayanan ini tidak dapat diterima oleh masyarakat secara utuh dan mudah. Kurang berperannya para aparat kecamatan dalam penyelenggaraan

ini membuat masyarakat mengeluh akan pelayanan yang rumit dan panjang serta jauhnya jarak tempuh yang dialami oleh masyarakat.

Keluhhan masyarakat bahwa informasi yang faktual ini penting bagi masyarakat, masih lemahnya dan kurang komunikasi membuat semua menjadi terhambat, sehingga masyarakat sulit dan menjadi merasa malas untuk memiliki kartu keluarga karena kurangnya penyuluhan serta sosilaisasi terhadap gunanya kartu keluarga. Informasi yang faktual itu belum sampai pada masyarakatdan dengan proses yang panjang pula yang berproses mulai dari RT atau RW, ke Desa atau Kelurahan lalu ke Kecamatan dan seterusnya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehinnga penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga ini memakan waktu yang sangat panjang.

Dibutuhkanya keterbukaan dalam proses penyelenggaraan wajib diinformasikan kepada masyarakat sehingga akses penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat akan lebih mudah dan memahami proses dari awal hingga akhir. Informasi pelayanan yang faktual dan berkualitas menjadikan informasi yang yang akurat dan lengkap.Informassi pelayanan yang berkualitas juga menunjukkan keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan.

Hasil pengamatantentang keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan sudah cukup baik, namun masyarakat mengetahui proses itu dari masyarakat lainnya yang sudah dan memiliki Kartu Keluarga, hal ini masih kurang komunikasi dari para aparat dalam menyampaikan informasi yang faktual dan secara langsung terhadap masyarakat sehingga masyarakat mengetahuinya dari

yang sudah memiliki Kartu Keluarga dan dengan adanya website belum menimbulkan efektifnya masyarakat mengetahui penyelenggaraan pelayanan.

Mengenai keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bandung tersebut belum menyeluruh informasi faktual dan sosialisasi serta penyuluhan tersebar luas pada masyarakat Kabupaten Bandung terkhususkan para masyarakat yang berada pada 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. Sehingga para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus bergegas dengan cepat membuat tim penyuluhan untuk memberikan transparan atau keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kepada para masyarakat, walaupun saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini memiliki Website resmi akan 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 efesien bagi masyarakat, karena tidak semua masyarakat dapat mengakses dengan berbagai faktor yang ada.

Dari hasil observasi peneliti kepada masyarakat bahwa mereka belum mengetahui adanya website dan bahkan belum membuka website yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk masyarakat dan itu sangat disayangkan karena menurut peneliti itu memudahkan masyarakat hanya saja

belum pemerataan informasi adanya website tersebut juga kurang mengertinya masyarakat terhadap internet.

Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatam Sipil Kabupaten Bandung diakui cukup transparan dengan adanya website resmi, namun masih ada penghalang dan penghambat yaitu peran aparat kecamatan sebagai ketangan panjangan dari aparat instansi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya dan menginformasikan segala bentuk hal yang faktual dan menciptakan informasi proses penyelenggaraan pelayanan semakin terbuka.

4.1.2 Peraturan dan Prosedur Pelayanan PembuatanKartuKeluarga

Mengenai peraturan, prosedur dan biaya pelayanan yang dapat dipahami dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjadikan hal yang paling penting bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung bersedia memberikan informasi-informasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung menunjukkan kepuasan yang dirasakan para masyarakat dalam pemberian informasi.Pemberian informasi belum merata dan belum semua mengetahui akan persyaratan untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga, kurangnya sosialisasi menimbulkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki dan membuat Kartu Keluarga, sehingga masih banyak penduduk Kabupaten Bandung yang belum membuat dan memiliki Kartu Keluarga.

Persyaratan yang berupa pelayanan teknis maupun administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan dan prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan

dalam pembuatan Kartu Keluarga dinilai mudah dan dapat dipahami yang terwujud pada website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang berisikan peraturan serta prosedur dan biaya dalam penyelenggaraan pembuatan Kartu Keluarga. Berdasarkan wawancara peneliti kepada Kepala Bidang Pendaftaran penduduk terkait dengan peraturan, prosedur, waktu dan juga biaya tentu saja masyarakat harus mengetahui, dan masyarakat sudah mengetahui tentang semua pelayanan yang ada. Dengan cara melihat website Disdukcapil saja masyarakat sudah bisa mengetahui hal tersebut.

Mengenai peraturan, prosedur serta pembiayaan dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga ini sudah cukup normatif dan mudah dipahami dan sudah mulai disosialisasikan kepada desa-desa tentang tata cara dan peraturan selain dari website resmi juga diturunkannya para aktivis dan kader-kader di daerah dalam memberikan informasi terhadap peraturan, prosedur serta pembiayaan terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Menilai bahwa ini cukup baik bagi masyarakat yang mengerti tentang website dan internet, namun sangat prihatin jika informasi ini hanya pada website resmi saja, dengan adanya tim penyuluhan dari aparat Dinas ke para aparat Kecamatan cukup membantu untuk tersalurkannya informasi secara lisan dan jelas kepada masyarakat yang kurang mengerti tentang website dan internet. Hal serupa dikatakan oleh staf Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang diwawancarai oleh peneliti bahwa perihal masalah persyarata serta prosedur tentu saja masyarakat mengetahuinya,karena sudah tesedia pada website tentang tata peraturan dan prosedur pelayanan pada pembuatan KK, tetapi berbeda dengan

masyarakat yang peneliti wawancarai bahwa masyarakat mengetahui persyaratan maupun prosedur dari informasi tetangga maupun dari beberapa orang yang telah memiliki Kartu Keluarga, serta mengetahui persyaratan tersebut ketika sudah mendatangi Disdukcapil sehingga masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga harus rela kembali pulang jika persyaratan tersebut belum terlampir.

Hal ini terlihat belum menyeluruhnya informasi yang factual terhadap persyaratan juga prosedur dalam pelayanan, karena masyarakat mengatahui hal tersebut dari masyarakat lagi atau ketika sudah ada di Disdukcapil ini menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat yang jarak tempuhnya cukup jauh dari kantor Disdukcapil.

Peran aparatur daerah seperti keluarahan juga kecamatan belum berperan aktif dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat lebih ingin mendatangi langsung kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan langsung dari aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Hasil dari pengataman peneliti dijelaskan bahwa akandiadakan sosialisasi secara merata dan menyeluruh dengan adanya program Kartu Keluarga Keliling yang disediakan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Sehingga masyarakat yang masih kesulitan mengakses pembuatan Kartu Keluarga bisa sedikitnya membantu mengurangi birokasi yang begitu panjang dan lama. Sosialisasi yang dilakukan oleh para aktivis serta kader-kader mendatangi desa-desa dan kecamatan untuk memberikan penyuluhan yaitu kepada aparat kecamatan untuk lebih memahami alur serta proses penyelenggaraan pembuatan KK agar masyarakat tidak harus menempuh jarak yang jauh untuk

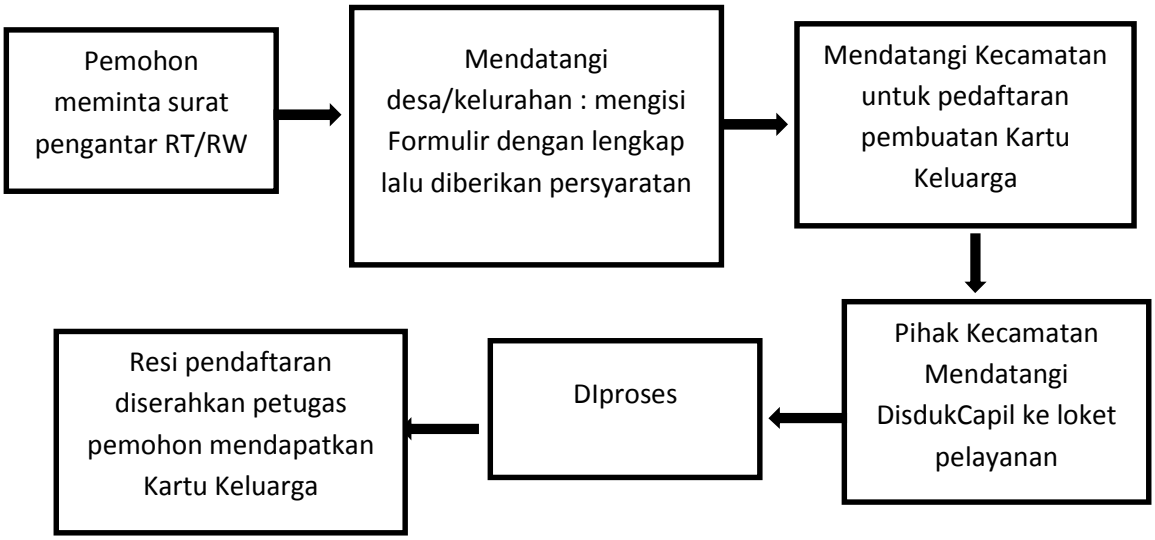
mendapatkan pelayanan pembuatan KK, cukup hingga kecamatan masyarakat sudah bisa mendapatkan terbitan KK walau harus dengan kesabaran menunggu pihak kecamatan menyelsaikan ke Disdukcapil. Pihak aparat desa diberikan mandate untuk melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh agar tidak menimbulkan ketidak percayaan anatra masyarakat kepada pihak aparat desa sehingg akan terjalin kerjsama untuk meningkatka kualitas pelayanan pada desa atau kecamatan tersebut. Sosialisasi kepada masyarakat dengan cara menjelaskan KK yang sebenarnya harus dimiliki serta pentingnya KK untuk dimiliki juga mensosialisasikan semua peraturan pembuatan KK dari alur penyelenggaraan, persyaratan, biaya dan lain sebagianya.

Mengenai peraturan, prosedur dan biaya masyarakat cukup mengetahui walaupun masyarakat mengetahuinya dari masyarakat yang sudah sebelumnya membuat Kartu Keluarga. Dan ini cukup jelas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berperan menciptakan kejelasan informasi mekanisme tatacara pembuatan Kartu Keluarga serta penyuluhan betapa pentingnya memiliki data yang legalseperti Kartu Keluarga sebagai salah satu sumber data yang relevan dan akurat terhadap peristiwa dan kejadian yang terjadi di Keluarga.

Mengenai produk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga merupakan produk pelayanan membutuhkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga.

Gambar 4.1

Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga



Proses, prosedur dan pembiayaan berawal dari masyarakat sebagai pemohon dengan mendatangi RT atau RW disekitar lingkungannya, dan pemohon akan terhubung dengan perangkat lainya di desa atau kelurahan, kemudian terhubung kembali dengan aparat kecamatan dengan membawa persyaratan yang diberikan desa atau kelurahan untuk pembuatan Kartu Keluarga diproses di kecamatan dengan melengkapi persyaratan dan lain sebagainya yang diperlukan dalam pembuatan Kartu Keluarga, dan setelah itu pihak aparat kecamatan sebagai pengemudi pelayanan sehingga pemohon dapat menunggu hingga Kartu Keluarga terbit dan pihak aparat kecamatan menghubungi bahwa penerbitan Kartu Keluarga telah terselesaikan. Namun, prosedur dan alur ini tidak berlaku bagi masyarakat yang peneliti wawancarai bahwa alur prosedur ini pemohon tidak dapatkan, dikarenakan ketika diproses di kecamatan pihak aparat kecamatan mengatakan

haluntuk pemohon mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan memprosesnya sendiri.

Bedasarkan dilapangan peneliti menilai, bahwa ini belum sesuai dengan prosedur yang berlaku dimana aparat kecamatan belum menciptakan pelayanan yang baik untu masyarakatnya, namun sebenarnya Kabupaten Bandung sudah difasilitasi dengan adanya *Government to Government* yaitu sebuah aplikasi yang menghubungkan antara pihak kecamatan dengan DisdukCapil, namun hal ini tidak dimanfaatkan oleh aparat Kecamatan sekitar.

Peraturan prosedur dan biaya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup transparan walaupun ada tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu Sekretaris Kepala Dinas Kependudukan dan Catatam Sipil Kabupaten Bandung bahwa mengenai hal ini masyarakat dapat memperoleh kejelasan tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat ditanyakan pada petugas kantor yang memegang langsung kendala apa yang sulit dan ingin diperjelas melalui website resmi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Kejelasan dan tanggung jawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya. Berdasarkan pengamatan dilapangan terlihat aparatur sebagai pegawai memiliki tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai, akan tetapi masyarakat masih kurang mengerti tentang tugas dan fungsi dari aparatut itu sendiri, hal ini dikarenakan peniliti mengamati situasi

dilapangan di ruang pelayanan tidak terdapat loket pelayanan yang jelas dimana kita harus mengurus kartu keluarga, akta kelahiran, ktp, dan lain sebagainya sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus hal yang bersangkutan dan satu dengan yang lain saling bercampur dan terjadinya antrian panjang dalam penyelesaian persyaratan juga pembuatan Kartu Keluarga khususnya.

Peraturan dan prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan kejelasan diperoleh masyarakat untuk pembuatan Kartu Keluarga.Masyarakat yang tidak paham dapat bertanya langsung pada petugas melalui website dan mendapatkan informasi faktual dari para kader-kader yang mensosialisakan pembuatan Kartu Keluarga di desa-desa. Informasi yang factual dalam pembuatan KK diperlukan pemerataan serta keaktifan para aparatur serta kader dalam melayani masyarakat akan menciptakan kualitas yang meningkatkan pelayanan terhadap pembuatan KK.

4.1.3 Kemudahan Memperoleh Informasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Kemudahan untuk memperoleh informasi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga diberikan petugas belum menunjukkan tangguang jawab sesuai dengan tujuan.Tujuan yang direncanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu terwujudnya tertib adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Masyarakat memilih untuk melakukan pembuatan Kartu Keluarga dengan secara langsung walau akan megalami perjalanan jauh dan panjang karena masyarakat harus mengantri untuk dapat membuat Kartu Keluarga.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, dalam hal kemudahan informasi untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam kependudukan, dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan pembuaan Kartu Keluarga menunujkkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan ssemestinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk kejelasan dan kemudahan memperoleh pelayanan mengenai pembuatan Kartu Keluarga melalui adanya kader-kader yang terjun ke desa atau daerah serta adanya website resmi sebagaimana yang dikatakan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadikan wujud dari upaya menciptakan kualitas pelayanan sebagai visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Adanya kemudahan dan kejelasan dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjadikan minat para masyarakat khususnya kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga dapat memudahkan dalam pembuatannya.

Konsisten dalam kemudahan memperoleh informasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga juga dikatakan oleh staf Pengelolaan Informasi Admnistrasi Kependudukan bahwa kemudahan untuk masyarakat mendapatkan informasi terhadap pelayanan sangat mudah dengan adanya website itu sudah memudahkan

masyarakat.Konsisten dalam kemudahanya mendapat informasimenciptakan faktor yang penting dari terselengaranya pelayanan yang berkualitas.Kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dilakukan melalui website resmi DisdukCapil Kabupaten Bandung serta disebarkanya kader-kader untuk mensosialisasikan serta memberikan penyuluhan kepada kepala keluarga khususnya tentang Kartu Keluarga.Penyampaian informasi dilakukan agar diketahui oleh masyarakat sebagai penduduk asli Indonesia.Penyampaian informasi yang jelas dapat dipahami ataupun dimengerti oleh masarakat menciptakan pelayanan yang berkualitas karena sudah jelas dan dapat dimengerti.

Masyarakat khususnya kepala keluarga akan semakin mudah dalam memperoleh pelayanan pembuatan Kartu Keluarga melalui program Kartu Keluarga Keliling yang akan diselenggarakan tahun ini yang dinyatakan oleh Kepala Bidang Kependudukan yang secara langsung masyarakat dapat menggunakan sebagai produk pelayanan yang memuaskan.

Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi pembuatan Kartu Keluarga melalui sosialiasi dan penyuluhan para kader juga website resmi DisdukCapil.Peyampaian ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan data kependudukan.Kebijakan ini diambil agar penyampaian informasi mengenai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga diiketahui oleh seluruh lapisan masyarakat.

Peneliti mewawancarai masyarakat bahwa dalam memperoleh informasi memang mudah hanya jika harus ditanyakan website masyarakat tidak megetahuinya karena dapat informasi hanya mengtahui dari tetangga atau orang

yang sudah memilki Kartu Keluarga.Hal ini terlihat belum meratanya sosialiasi serta informasi yang faktial yang belum sampai ke maysrakat.

Terlihat dalam kenyataanya, tidak semua masyarakat mengatahui adanya website resmi dan masih banyak kepala keluarga di kecamatan-kecamatan yang ada diKabupaten Bandung yang belum memiliki Kartu Keluarga.Sosialisasi yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melalui website resmi.

Faktanya tidak semua masyarakat mengerti menggunakan internet yang disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai media sosialisasi pembuatan Kartu Keluarga. Diperlukannya sosialisasi secara langsung dan penyuluhan kepada masyarakat, dan hal ini akan dilaksanakan oleh petugas aparat Dinas kependudukan dan Catatan Sipil tahun ini.

Peneliti berpendapat masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang jujur dari petugas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga, pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang membuat Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu bentuk menikatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan data kependudukan.

Petugas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga dalam menjaga dan mendapat kepercayaan masyarakat, melaksanakan tugasnya sesuai dengan konsep dalam peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah transparan.Transparan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan

dimengerti. Pelayanan yang transparan menghasilkan pelayanan yang dapat dimengerti dan dipahami oileh masyarakat sehingga masyrakat mengetahui apa yang telah mereka dapatkan dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, transparasi dalam peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dikatakan cukup terbuka. Keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dalam pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Keluarga kepada masyarakat mencipatakan pelayanan yang baik. Masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pembuatan Kartu Keluarga.Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Berhasil memanfaatkan kemajuan teknologi untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pembuatan Kartu Keluarga.

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas KependudukandanCatatan Sipil Kabupaten Bandung.

4.2.1 Kinerja Aparatur Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Kinerja pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga adalah kewajiban petugas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang menangani pembuatan Kartu Keluarga dinilai baik, apabila seluruhnya atau sebagai besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang dilakukan aparat yang

menangani pembuatan Kartu Keluarga untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada masyarakat.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja pelayanan, kinerja menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program.Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi digunakan secara efektif. Akuntabilitas menunjukkan ketaatan petugas aparat yang menangani pembuatan Kartu Keluarga kepada peraturan, prosedur, yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dan pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasinal pelayanan dan menerapkan efesien dan efektivitas terhadap pelayanan.

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga mempertanggungjawabkan kinerja para petugasnya secara transparan dan penting untuk dilaksanakan.Peneliti mewawacaai Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa pedomam pokok pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawabn masing-masing para petugas yang membuat Kartu Keluarga sesuai dengan bidangnya. Semua aparat yang bertugas menangani Kartu Keluarga sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat, hal ini dalam tingkat kelelahan mata mengakibatkan kesalahan dalam data tetapi kesalahan itu tidak selalu terjadi pada aparatur melainkan kesalahan dari masyarakat itu sendiri dalam pengisian data.

Peneliti menilai bahwa keyakinan kepada bidang pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang meyakini bahwa kinerja aparat yang menangani pembuatan Kartu Keluarga ini sudah sesuai, namun hasil observasi dilapangan peneliti masih melihat kinerja aparat yang menangani pembuatan Kartu Keluarga tersebut belum cukup optimal dalam melayani dikarenakan masih ada aparat yang terlambat dan berleha-leha datang kekantor sehingga didalam ruangan pembuatan Kartu Keluarga yang menangani masyarakat dua orang aparat saja. Hasil wawancara peneliti dengan staf bidang pengelolaan adminitrasi kependudukan bahwa dalam permasalahan kinerja dapat terukur dengan baik, aparatur sudah seoptimal mungkin untuk melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketelitian dan prefesionalitas dalam bekerja menjadi hal yang uatama bagi aparatur untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Adanya kesalahan dalam penerbitan Kartu Keluarga bukan seluruhnya kesalahan dari aparatur, tetapi dari masyarakatnya itu sendiri dapat menimbulkan kesalahan dalam pengisian data, namun menurut peneliti kesinergian dalam mendata harus dilakukan juga oleh aparatur, aparatur tidak hanya menerima data yang diserahkan oleh masyarakat tapi bisa di cek kembali demi kebenaranya agar lebih mengefektifkan semuanya. Dikatakan juga oleh staf bidang identitas kependudukan bahwa terkait akuntabilitas, aparatur sudah bekerja sesuai dengan Tupoksinya dan peraturann yang dipegangnya. Sehingga sudah baik dalam melayanani, dan maslah ketelitian tidak harus menyalahkan siapa yang salah

namun peran aktif aparatur lebih banyak mengkoreksi agar tidak menghambat pekerjaan yang lain.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa kinerja aparat yang menangani Kartu Keluarga ini sudah baik, dan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang dberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar masyarakat merasa puas. Hal ini memang benar hanya saja ada beberapa aparatur yang belum mentaati atas peraturan dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, dan dapat dikatakan masih ada kesalahan dalam pengetikan data pada Kartu Keluarga, namun memang aparat langsung membetulkannya dengan cepat dan walau harus menunggu lama, sesuai dengan kesalahan dan kurangnya suatu data pada Kartu Keluarga.

Peneliti melihat dilapangan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang menangani Pelayanan Kartu Keluarga didalam ruangan tersebut ada 6(enam) meja yang tersedia yang didalamnya ada 6(enam) aparat yang menangani pembuatan atau yang saat ini sedang dilakukan ialah perbaikan Kartu Keluarga serta pembuatan Kartu Keluarga baru, ini sangat memprihatinkan, bahwa peneliti melihat hanya 2 (dua)meja saja yang terlihat menangani pelayanan untuk masyarakat, masih adanya kesalahan yang terjadi pada penerbitan Kartu Keluarga menilai bahwa kinerja aparat belum optimal, tetapi ini bukan kesalahan dari aparat, namun ini kelalaian dari masyarakat yang mengisi data pada formulir yang disediakan, hal ini seharusnya sebagai petugas dan pemberi layanan kepada masyarakat lebih aktif sdan mau mengkroscek kembali terhadap data yang akan

diproses menjadi Kartu Keluarga. Ini akan dapat mengefektikan dan mengefesienkan kinerja aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

4.2.2 Pembiayaan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Biaya dala pelayanan publik, khususnya pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga sesuai dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 bahwa dalam undang-undang tersebut dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya dalam pelayanan pembuatan data kependudukan., dalam pelayanan ini aparat di sini tidak memungut sama sekali dalam pembiayaan pembuatan Kartu Keluarga, pernyataan ini sesuai dengan data yang tercantum pada Undang-undang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa dalam masalah biaya tidak sama sekali ada pemungutan, aparatur ikhlas membantu demi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, ada pada Undang-Undang 23 tahun 2014 bahwa dalam pelayanan yaitu Rp,0., jadi tidak ada kata biaya dalam pelayanan pembuatan KK. Hal ini baik dan tidak terjadi penyelewengan terhadap pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat dengan kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Peneliti pun mewawancarai masyarakat bahwa masalah biaya , tidak sama sekali dipungut hanya saja, kita terkadang harus mengerti mereka yang telah membantu kita dan melayani kita. Kesadaran dari masyarakat harus dimiliki memberikan halnya sesuatu sebagai jasa pelayanan bagi masyarakat dan tiak

boleh berlebihan, hal yang wajar bila masih dibatas keprefesionalitas seorang pegawai aparat yang melayani kebutuhan masyarakat dan aparatur yang ada disana terkadang memberikan kesan yang baik dan terkadang juga tidak, itu bagaimana kita menyikapinya keadaan yang sedang dirasakan oleh aparatur tersebut.

Sama halnya dengan hasil wawancara peneliti dengan staf penglolaan administrasi kependudukan bahwa pembiayaan sama sekali tidak ada pungutan, aparatur dengan senang hati membantu dan melayani masyarakat yang membutuhkan jasa aparat Disdukcapil, dan sudah tercantum pada Undang-Undang bahwa dalam pelayanan kependudukan tidak ada pungutan biaya. Hal ini menurut peneliti bahwa dalam pembiayaan sudah terkordinir tidak ada pungutan dalam melayani masyarakat, hanya dibutuhkan kesadaran dari masyarakat jika akan memberi dengan batas sewajanya tidak hingga merugikan diri sendiri juga aparatur yang melayani.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas memang diperlukan pegawai aparat yang memiliki kemampuan yang cukup memiliki komitmen sebagai pelayanyang bertanggung jawan serta prefosinalisme kepada masyarakat. Dan bukti dari tanggung jawab tersebut hasrus terlihat secara nyata dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan selama proses pelayanannya.

4.2.3 Produk Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Produk pelayanan menjadikan titik pusat untuk tujuan dan pencapaian pelayanan yang lebih berkualitas. Mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa

mutu dalam proses. Efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga masih cenderung relatif rendah, karena masih ada masyarakat khususnya kepala kelaurga yang masih belum memiliki kartu keluarga, ini mencerminkan bahwa produk pelayanan yang aparat berikan masyarakat belum bisa membuat faktor kesadaran masyarakat ingin memiliki kartu keluarga.

Pelayanan publik mencipatakan produk pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat secara luas.Produk pelayanan berupa jasa tidak mudah dinilai kualitasnya.Adanya standar pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga dimaksudkan untuk menentukan kualtas produk yang dinginkan masyarakat.Masyarakat tiak hanya mendapatkan kulaitas produk tetapi juga merasakan kepuasan secara psikologis.

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil menampung aspirasi dan keluhan masyarakat dan menganalisis harapan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga aparat yang menangani pembuatan Kartu Keluarga. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa Produk pelayanan KK yaitu pembuatan Kartu Keluarga Keliling dan KK secara online serta Penyuluhan juga sosilaisasi yang akan dilaksanakan oleh petugas demi masyarakat pada bulan juni ini, sehingga juli akanada penerbitan Katu Keluarga yang mendekati Rasio penduduk di Kabupaten Bandung untuk mewujudkan tertib kependudukan dan pencatatan sipil. Dan hal ini memudahakan para masyarakat untuk memiliki Kartu Keluarga yang sangat pernting peranannya bagi kepala keluarag dan juga instansi terkait.

Gambar 4.2
Mobil Pelayanan Keliling dan Online



Sumber : Peneliti Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (11/07/2014)

Produk Pelayanan ini merupakan salah satu produk pada kartu keluarga untuk memudahkan masyarakat untuk memiliki kartu keluraga dengan mudah dan cepat, sosilaisasi produk layanan pembuatan Kartu Keluarga sudah ada dan dijalankan, namun masih belum merata. Ini menjadi kerangka kinerja yang membutuhkan ekstra bagi aparat untuk pemerataan produk layanan untuk menyebar luaskan kepada masyarakat.

Suatu produk yang berupa pelayanan barang dan disertai pelayanan jasa. Produk pelayanan jasa seringkali disertai dengan produk barang, dan pelayanan jasa tidak berwujud dengan barang sehingga tidak nampak, meskipun tidak nyata dan berwujud namun proses penyelenggaraan dapat diamati dan dirasakan. Produk pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupa jasa dan barang yang berkualitas, mudah dan cepat.

Budaya pelayanan harus dibangun untuk menciptakan produk yang baik dan diterima masyarakat, menciptakan dan membetuk pola pikir masyarakat akan pentinganya Kartu Keluarga dan membentuk petugas aparat untuk bersikap disiplin, dan dapat memberikan dampak yang baik untuk aparat petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancarapeneliti dengan staf pengolalan administrasi kependudukan bahwa terkait produk pelayanan saat ini produk baru dalam pelayanan KK akan diselenggarakan pelayanan KK secara online dan masih diperlukan sosialisasi serta penataan agar produk pelyanan ini berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini akan mencipatakan pelayanan yang berkualitas jika ada sinergi yang baik antara aparatur dengan masyarakat sehingga produk yang akan diselenggrakan dapat menarik minat para kepala kelaurga untuk memiliki KK.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa produk yang akan diselenggarakan oleh Disdukcapil belum menyeluruh diketahui, dan menurut peneliti diperlukan sosialisasi yang merata agar produk baru dalam pelayanan KK ini dapat menyeluruh untuk maysrakat ketahui manfaat serta kemudahan bagi masyarakat.

Peneliti menilai dengan melihat terjadinya dilapangan produk ini baru akan direalisasikan tahun ini seperti pembuatan Kartu Keluarga keliling dan online sehingga belum ada dampak yang terlihat dan data yang peneliti dapat akan perubahan kepemlikan Kartu Keluarga. Sosialisasi dan penyuluhan saat ini sedang berlangsung melalui kader-kader dan aparat desa yang diturunkan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.Sosialisasi yang

dilakukan kepada aparat desa serta kecamatan untuk memahami serta diberikan mandate untuk lebih mementingkan kepentingan ,asyarakat dan berperan aktif dalam melayani masyarakat. Adanya produk pembuatan KK keliling membuat keaktifan aparatur desa dan kecamatan untuk mendata kembali kepala keluarga yang belum memilki KK serta sosialisasi kepada masyarakat memperkenalkan produk pelayanan masyarakat yang dapat memudahkan pembuatan KK, sehingga masyarakat siap untuk menyiapakan persyaratan yang diperlukan.

Budaya pelayanan harus diterapkan, agar tercipta pelayanan yang berkualitas serta produk dapat diterealisasikan dengan baik. Dan membantu aparat petugas menjadi lebih displin, baik dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu, serta ketapatan proses dan prosedur, memperhatiakan lingkungan kerja dan perangkat kerja, dan mendorong sifat pelayanan yang terstruktur dan produk pelayanan yang diberikan akan dapat diterima oleh masyarakat.

4.3 Kondisional Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

4.3.1 Efesiensi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat.Perkembangan teknologi mendorong Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung memahami artinya penting suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan.Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mengalami penggunaan informasi teknologi untuk mengakases data, efesien serta efektif dalam pelayanan public berhubungan

dengan sumber daya manusia itu sendiri menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang mudah dan cepat.

Pelayanan yang efesien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna dan tepat guna.Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa terkait SOP sudah ada dan dijalankan dalam pelayanan dan sudah dimasimalkan untuk sefesien mungkin dalam memberikan pelayanan tidak sama sekali ada biaya, hanya tingkat kesabaran masyarakat yang harus mau menunggu sampai terselesaikannya apa yang sedang diproses oleh aparatur.

Efesiensi dalam pelayanan publik dlihat dari prespektif pemberi layanan maupun pengguna layanan, pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dalam pembiayan tidak ada sedikit pun pungutan bagi pelayanan pembuaan data kependudukan.Pemberian layanan yang dilakukan petugas aparat bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan, meskipun membudayakan antri tetapi petugas aparat melihat jika hal tersebut bersifat *urgent* dan tidak bisa nanti-nanti aparat melayani dengan cepat.

Peneliti juga mewawancarai staf pengelolaan administrasi kependudukan bahwa aparatur sudah mengoptimalkan segala sesutunya dalam kegiatan pelayanan efesien sudah menjadi keharusan, dan ini sudah terlihat aparat dapat menyelesaikan pembuatan maupun perbaikan KK dengan sefesien mungkin. Hal ini Pelayanan yang efesiensi menujukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik baik dari anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik . suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efesien, mendapatkan peningkatan produktivitas

yang akan membawa manfaat bagi banyak pihak. Sudah dapat dikatakan efesien memang sudah dan memadai tetapi dilihat dari hitungan rasio terllihat masih kurang karena tidak ada anggaran dari APBD, suatu kebijakkan dari kepala dinas mengkarayakan menjadi sukuwan dan sukuwan ini terpilih yang sudah memiliki basik IT, ini membuat efesien karena aparat terbantu adanya tenaga sukuwan.

Menurut Peneliti, hal ini dilapangan memang terlihat sukuwan diruangan tersebut lebih aktif melayani para masyarakatnya, peneliti melihat diruangan tersebut terdapat 6 meja aparat, namun pada kenyataanya yang melayani hanyalah 2 meja saja sehingga terjadi penumpukan masyrakat yang menunggu giliran untuk dipanggil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa pelayanan disini sudah cukup efesien mudah tanpa biaya hanya ada kesadaran sendiri atas apa yang telah dibantu oleh aparat dan kondisinya sudah baik dalam melayani masyarakat.masyarakat lain pun berpendapat bahwa pembuatan Kartu Keluarga ini cepat hanya dapat ditunggu beberapa jam saja dapat terselesaikan apalagi yang mengurus perbaikan Kartu Keluarga.Aparatnya pun sudah optimal melayani masyarakat yang membuat kartu keluarga, efesien dan efektif sudah menjadi acuan dan kondisi yang baik bagi masyakarkat.

Hasil pengamatan dilapangan kondisi efesien dalam biaya dan juga penyeleseian Kartu Keluarga sudah memenuhi standar pelayanan, namun belum cukup baik bagi aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, terlihat kondisional yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, efesien dan efektif sudah harus menjadi faktor yang utama bagi petugas karena ini

adalah kewajiban, namun kondisional pada faktor sarana dan prasana diruangan tersebut sangat amat kurang dan tidak memadai bagi masyarakat yang menunggu bahkan untuk menyelesaikan data yang akan di isi. Sarana dan prasana merupakan faktor yang penting untuk dapat mengefesienkan dalam pelayanan.

Gambar 4.3
Masyarakat yang Sedang Mengisi Kelengkapan Data



Sumber : Peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2014(16/06.2014)

Gambar diatas menunjukkan bahwa masih ada ketidakpedulian para aparat kurangnya fasilitas ruang tunggu atau kursi menjadikan halaman kantor salah satu tempat masyarakat menunggu bahkan hingga mengisi data yang kurang. Ini tidak mencerminkan pelayanan yang baik, segala jenis pelayanan, selain dalam perlengkapan kerja perlengkapan fasilitas juga perlu diperhatikan. Dikatakan efesien dan efektifwaktu dalam pelayanan sudah baik, namun kondisional secara fisik saran prasana masih kurang untuk memberikan rasa kenyaman kepada masyarakat dan bahkan ini belum bisa mengefesienkan dan mengefektifkan pelayanan, sehingga pelayanan harus tertunda karena masyarakat yang masih kurang data harus mencari tempat yang enak dan nyaman untuk mengisi data dan pelayanan ini belum optimal dan efesien.

4.3.2 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pelayanan publik telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan publik yang berupa segala bentuk jasa pelayanan , baik pelayanan jasa maupun barang. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan.

Efektivitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Keprefesionalan aparat petugas dapat dilihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadi prioritas dalam pekerjaan nya menjadikan lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa Masalah efesien dan efektif sudah seoptimal dan semaksimal mungkin aparatur melayani masyarakat, tetapi terkadang bisa melebihi atau tidak sesuai SOP, karena banyak penumpukan bidang kependudukan tidak hanya pembutan KK, juga ada perbaikan KK surat pindah, sehingga pencapaian itu belum sampai efektif, namun terbantu adanya Sukwan oleh itu sudah semaksimal mungkin aparatur melayani masyarakat. Hal ini terlihat bila aparatur bisa efektif dalam melayani karena adanya Ssukwan yang melayani masyarakat, ada sisi baik serta kurang baiknya tetapi itu dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan bekerja tetap sesuai peraturan yang diberlakukan.

Peneliti mewawancarai masyarakat yang hmenunjukkan bahwa untuk masalah efektif sudah terlihat penyelesaian bila tidak terjadi penumpukan bisa cepat, tetapi sudah menumpuk yang melayani hanya sedikit bisa memperlambat waktu penyelesaian, dan bisa dikatakan belum cukup efektif, tetapi untuk kondisi pelayanan itu baik terhadap masyarakat ditanggapi dengan baik dan ramah serta cepat dan tepat juga mudah, hal ini wajar segala sesuatu dapat mudah jika kelengkapan berkas-berkas dan data sudah siap dan memadai, kondisi ini bisa dinilai efektif dalam pengerjaanya, sehingga membuat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan yang sudah efektif juga baik, standar operasional pelayanan sudah digunakan dan berjalan namun efektifitas waktu melebihi SOP, karena running berlari mencapai target. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf identitas penduduk bahwa masalah efesien dan efektif sudah maksimal diterapkan dalalm pelayanan KK , terlihat penuh dan desaknya pelayanan KK, menjadi motivasi aparatur untuk segera terselesaikan apa yang diminta oleh masyarakat di bantu oleh para sukwan yang ada di ruang tersebut. Adanya sukwan didasari karena terjadinya penumpukan serta terus-menurusnya yang terjadi pelayanan pada KK, tetapi bukan berarti adanya sukwan aparatur yang lain berleha-leha akan tetapi menjadikan modal agar target pembuatan KK mencapai tinggi juga tidak akan lagi adanya penumpukan sehingga akan lebih efektif.

Kendala yang dialami kecamatan sehingga masyarakat mendatangi Disdukcapil secara langsung, karena mengalami kesulitan dalam mengunakan teknologi yang sudah menggunakan aplikasi yang dapat lebih mengefektifan

dalam pembuatan KK, jika jaringanterhambat semua akan terhambat sehingga dari pihak kecamatan punaplikasi belum sama dengan aplikasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, oleh karena itu masyarakat yang mendatangi langsung dan terjadi penumpukkan, hal ini memang tidak dapat mengefesienkan dan mengefektifkan waktu, namun tetap dilayani dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat..

Hasil dari pengamatan, bahwa memang aparat kecamatan kurang berperan aktif, sehingga masyakat sendiri yang mendatangi dan mengurusnya sendiri, dan menunjukkan bahwa perkembangan dan penggunaan IT belum cukup optimal dan dan mengefektifkan waktu.Dikatakan efesien dan efektif waktu dalam pelayanan sudah baik, namun kondisional secara fisik saran prasana masih kurang untuk memberikan rasa kenyaman kepada masyarakat sehingga dapat terhambatnya menuju efesien dan efektif karena belum ada sinergi yang lurus sehingga semua dapat dikatakan baik pada pelayanan tersebut.

4.4. Partisipasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada DinasKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

4.4.1 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap petugas dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga. Wujud partisipasi berupa adanya pertemuan anatara masyarakat dengan aparat dan pembuatan Kartu

Keluarga itu sendiri.Partispiasi masyarakat sangat diharapkan untuk mencipatakan kulaitas pelayanan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri eksentensi pemerintahan yang demokrtais.Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan mengungtunkan bagi arapat petugas pembuat Kartu Keluarga Kabupaten Bandung dan Masyarakat. Partisipasi masyarakat didalam proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi disuatu negara.

Peran masyarakat sangat penting bagi berjalannya suatu pelayanan publik, tingkat kepemilikan Kartu Keluarga masih kurang dari rasio penduduknya yang wajib memiliki Kartu Keluarga, peneliti melihat masih kurang peran pasrtisipasi masyarakat terhadap kepemilikan Kartu Keluarga. Kepemilikan Kartu Keluarga masih kurang dari rasio yang ada, saat ini aparatur Disdukcapil akan mendata kembali siapa masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga, dan ini kebutuhan masyarakat terhadap administrasi kependudukan memang sangat sulit, karena keacuhan masyarakat untuk memiliki Kartu Keluarga sehingga peran aktif diperlukan oleh aparat yang langsung terjun kelapangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa peran masyarakat masih kurang, tingkat kesadaran masyarakat untuk memiliki KK rendah, KK itu penting data dari sumber data itu dari KK hingga akan membuat jaminan kesehatan pun dibutuhkan KK, sehingga saat ini peran aktif aparatur sedang disebarkan ke kecamatan-kecamatan yang kurang

produktif dalam melayani masyarakatnya, dan belum mencapai rasio penduduk saat ini.

Melihat data rasio yang peneliti miliki, bahwa masih belum mancakup rasio penduduk yang wajibmemiliki Kartu Keluarga, dan ini melihat peran pastisipasi yang kurang dari masyarakat terhadap kepemilikan kartu Keluarga dengan berbagai faktor yang ada, dengan birokrai yang berbelit, panjang dan lama. Sehingga aparat pemerintah lebih aktif dengan mensosialisakan dan memberikan penyuluhan pentingnya memiliki Kartu Keluarga dan memberikan informasi yang factual bahwa pelayanan itu tidak seperti apa yang diperkiarakan masyarakat dan menambah peran aktif juga untu masyarakat memiliki Kartu Keluarga.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untu meningkatkan perbaikan pelayanan yang diberikan dari aparat petugas, karena pastisipasi masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan menginginkan satu perubahan yang lebih baik lagi dan dapat memuaskan masyrakat khususnya dalam pembutan Kartu Keluarga.

Pelayanan publik yang tidak berpartisipatif, khususnya peningkatan pelayanan disebabkan karena tidak berorientasi pada kebutuhan, padahal orientasi kepemilikna Kartu Keluarga itu sangat penting sebagai data yang akurat yang dimilki masyarakat sebagai penunjang kehidupan, berneda dengan hasil wawancara peneliti dengan staf pengelolaan administasri kependudukan bahwa peran masyarakat cukup baik, terlihat selalu banyak dan penuhnya ruangan pelayanan KK menjadikan peran masyarakat berpartisipasi dengan adanya layanan ini. Peneliti meniilai peran masyarakat bukan dilihat dari selalu penuhnya

ruangan KK akan tetapi peran masyarakat dilihat dari jumlah penduduk dengan kepemilikan rata-rata kepala keluarga yang memiliki KK.

Pastispatif yang kurang pada masyarakat itu mulai dari tidak ada kesadaran ingin rasa memiliki Kartu Keluarga, pengurusannya yang panjang lama dan berbelit, itu yang mengurunkan masyarakat untu memilki Kartu Keluarga.Sehingga program para aparat untuk mendata kembali kepemilikan Kartu Keluarga menjadi motivasi peran maysrakat meningkat.Hasil wawancara peneliti dengan staf identitas penduduk bahwa dalam pendataan memmang belum mencapai rasio penduduk wajib memiliki KK, dan masih kurang peran masyarakat, sehingga saat ini aparatut terjun dan aktif dalam pendataan kembali sehingga menghidupkan aparat kecamatan agar masyarakat lebih baik melalui parat kecamatan saja tidak perlu langsung sendiri, karena hal ini peran masyarakt masih kurang.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang partisipatif yang disebakan karena belum ada kesadaran betapa peningnya suatu Kartu Kleuarga bagi kehidupannya dan sugesti masyarakat terhadap proses pembauatan yang rumit. Dan aparat petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipilharus lebih memperhatikan pelayanan yang didingakn masyarakat agar lebih partisipatif.

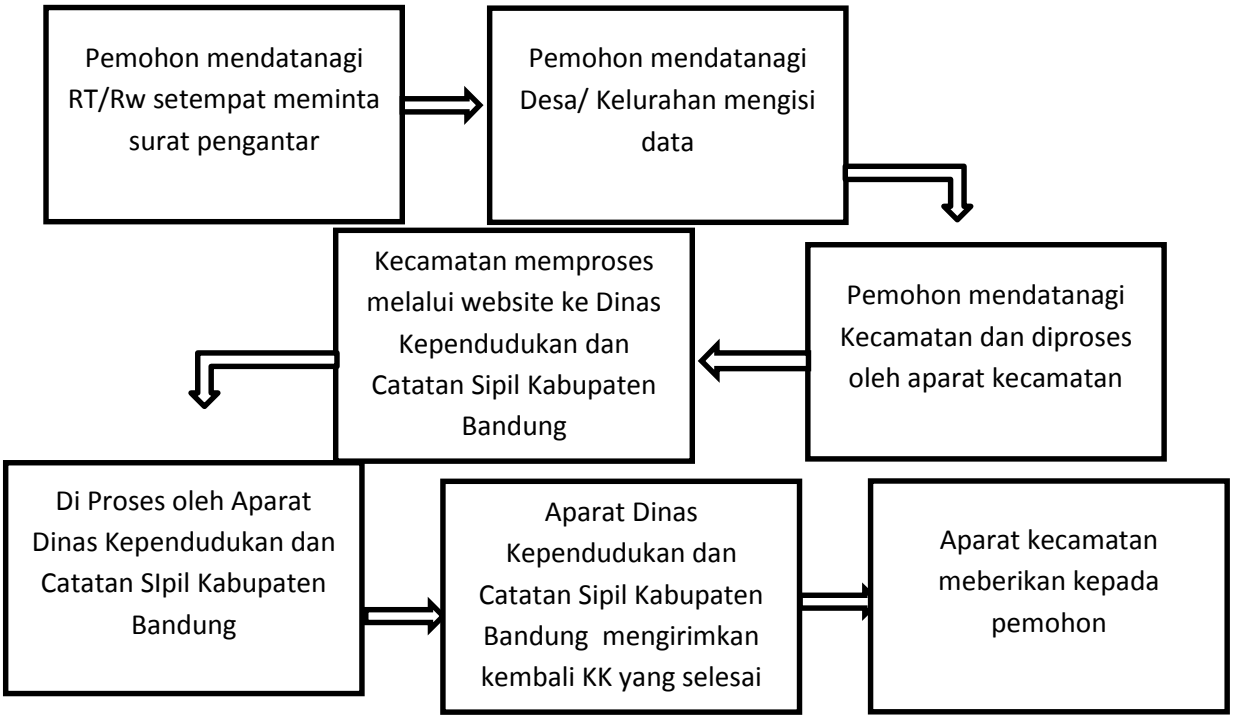
4.4.2 .Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada DinasKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui pelayanan berbasis IT atau secara online untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas menciptakan metode pelayanan secara online. Metode ini membuka ruang dan mendorong masyarakat akan lebih mudah mengakases hemat biaya dan hanya tinggal mengisi data secara lengkap, dan menunggu dirumah tanpa harus mendatangi Kantor DInas Kependudukan dan Catatan Sipil Kartu Keluarga bisa didapat, walaupun metode secara online ini belum bermasyarakat hanya ada pada antar instansi saja dari kecamatan ke pusat yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tetapi ini dapat memudahkan masyarakat untuk bisa memiliki Kartu Keluarga.

Masyarakat yang menjadi salah satu hal yang utama yang sangat penting dan wajib didengar informasinya, karena masyarakat memiliki informasi penting berkaitan dengan kualitas pelayanan, masyarakat secara langsung mengalami dan memiliki pengalaman yang berinteraksi dengan para aparat dan memiliki berbagai harapan kualitas pelayanan yang mereka harapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pendaftaran penduduk bahwa metode instrumen untuk meningkatkan dan mempermudah masyarakat untu memiliki KK, akan adanya KK Keliling dan system *online* dari pihak kecamatan yang bisa langsung diakses dengan media internet yang kemudian di proses di Disukcapil dan dikirim kembali ke kecamatan sehingga memudahkan dan menarik partisipasi masyarakat untuk membuat KK.

Gambar 4.4
Langkah-langkah metode IT atau secara online dalam pembuatan Kartu Keluarga



Langkah langkah yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan metode berbasis IT dan secara online ini dapat memudahkan pemohon dalam membuat Kartu Keluarga dengan cepat jika jaringan antar instansi baik dan lancar semua diproses dengancepat tepat waktu. Langkah-langkah diatas sebagai berikut: pemohon meminta surat pengantar RT maupun RW, lalu pemohon mendatangi Desa atau Kelurahan dan mengisi data lengkap dan berlanjut kekecamatan dengan membawa persyaratan untuk pembuatan Kartu Keluarga, sehingga data lengkap pemohon dapat meninggalkan kecamatan dan dan aparat kecamatan dapat memproses dengan secara online melalui website antar instansi dan menunggu waktu, semaksimal mungkin dapat terselesaikan dengan cepat.

Pelaksanaan metode berbasi IT atau online ini didapat dari dua pihak yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayananyang berkualitas serta mudah dan cepat tepat. Antara petugas kecamatan dan aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung harus bersinergi dan mendorong satu sama lain untuk memperbaiki pelayanan untuk lebih berkualitas.

Pembuatan Kartu Keluarga secara online memang sudah ada dan berjalan, namun semua tidak selancar yang dikira kadang-kadang jaringan dan server antar instansi itu sulit atau gangguan dalam jaringan sehingga membuat Kartu Keluarga secara online belum efektif serta keterbatasan sumber daya manusia di pihak kecamatan yang kurang ahli dalam mengoperasikan IT. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan msyarakat bahwa pelayanan bagaimanapun bisa diterima oleh masyarakat, namun bila ada sosialisasi yang baik merata serta dapat dpahami masyarakat juga para aparatur dapat mengopresikannya dnegan baik tentu akan terselenggara apapun metode instrument dalam pelayanan KK, KK keliling dan KK online bisa menadi alternatif yang baik.,

Pelayanan berbasi IT atau secara online dapat memudahkan dan dapat mengefektifkan waktu dan para aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang menangani Kartu Keluarga dpat dengan mudah melayani, namun kesinergian antara pihak kecamatan Kabupaten Bandung dan Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung membuat tersendat dan menjadi hambatan metode ini belum terealisasikan dengan baik, karena hasil dilapangan peeliti bahwa masih banyak masyarakat yang menggunakan metode secara manual gtanpa berbasis IT atau secara online,

dikarenakan sosialisasi informasi pembuatan Kartu Keluarga secara online belum merata dan belum masyarakat ketahui, sehingga penumpukan msyarakat di Dinas Kependudukan dn Catatan Sipil Kabupaten Bandung bukan hal yang aneh ruangan terjadi antrian masyarakat di ruangan Pendaftaran Pendudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Dan di ruangan tersebut bukan hanya yang sedang membuat Kartu Keluarga, tetapi banyak yang sedang perbaikan Kartu Keluarga karena terjadi banyak kesalahan pada Kartu Keluarga tersebut.

Gambar 4.5
Antrian Masyarakat di Ruang Pendaftaran Penduduk



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2014

Metode dan produk layanan ini perlu ada sinergi dari masyarakat, pihak kecamatan dan aparat dinas, sumber daya manusia seperti pegawai di dinas tersebut sudah memiliki kemampuan dalam IT baik dari software maupun hardware dan artinya kesiapan aparat dinas sudah baik, hanya saja dengan masih ada terjadi hambatan dengan tidak baiknya jaringan server sehingga pihak

kecamatan tidak melayani secara oniien dan terjadilah penumpuka masyarakat di ruangan pendafatran penduduk tersebut.

Peneliti berada dilapangan memang ini terjadi dan selalu ada setiap harinya pelyanan dalam Kartu Keluarga, membuat yang baru perbaikan akan kesalahan-kesalahan juga lain sebagainya. Terlihat kesiapan dari aparat dinas karena di ruang tersebut ada ruang khusus server yang menangani berbasis IT, tetapi menurut peneliti metode ini kurang dari partisipasi masyarakat karena terlihat masyarakat masih lebih memilih metode secara langsung manual dan ini merasa lebih cepat dan tepat, karena dengan metode online berbasis IT memerlukan kesabaran dan sinergi dari pihak kecamatan itu sendiri sehingga pelayanan ini bisa lebih berkualitas.

Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melalui pelyanan ini terus bergerak dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Strategi dan program yang dibuat diarhakan pada agenda-agenda peningkatan kualitas pelayanan. Upaya tersebut juga membutuhkan waktu dan dukungan dari masyarakat dengan akan adanya program penyuluhan dan sosialisasi secara merata, akan memoptimalkan metode berbasis IT atau online ini berjalan lebih baik dan berkualitas. Kondisi pelayanan menjadikan satu tahap penting yag dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dan berusaha membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas.

Pelaksanaan kinerja aparat petugas yang diperbaiki untuk lebih baik dan berkualitas melayani masyarakat adanya metode berbasi IT atau secara online

yang sedang berjalan menyebabkan kurang respon dari masyrakat, hal ini dikarenakan masih kurang kepercayaan masyarakat terhadap kinerja parat dan kurang sosilaisasi kepada masyarakat. Masayrakatmengalami kejenuhan dengan pelayanan yang masih saja dengan biasanya mengantri dan menunggu lama dengan proses pembuatan Kartu Keluarga yang masih cukup panjang prosesnya, diharapakan metode ini akan bisa berjalan dengan optimal sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat menambah kulaita suatu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

4.4.3 Pencocokan Instrumen Partispasi Pelayanan Pembuatan KartuKeluarga

Metode berbasi IT atau secara online ditujukan untuk meghasilkan dan megatasi proses pembuatan Kartu Keluarga yang panjang dan rumit. Metode berbasis IT atau secara online diperlukan untk menjalankan fungsi pelayanan yang partisipatif untuk mendorong partisipasi masyrakat. Peran masyarakat sebagai penerima layanan telah teridentifikasi.

Kecocokan metode untuk partisipasi masyarakat untuk memliki Kartu Keluarga saat ini masih menggunakan instrument dengan metode manual secara langsung bertatap muka dengan para aparat walau terlihat panjang prosesnya tetapi ini cepat, pelayanan seperti ini akan terus seperti ini dan lebih cepat seperti ini karena kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang menangani pembuatan Kartu Keluarga dapat secara cepat meyelesaikannya walau harus menunggu lama tetapi membuahkan hasil, tidak seperti dari pihak kecamatan

yang diproses harus menunggu lama juga melebihi yang diharapkan waktu penyelesaiannya, bila harus ke kecamatan dulu baik itu secara online maupun manual, tetap saja lama karena harus menunggu masyarakat lain yang akan membuat kartu keluarga juga, sehingga masyarakat lebih menginginkan proses ini dijalaninya dengan sendiri. Dan masyarakat dapat melihat dan merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dan ini menjdai nilai tambah bagi dinas mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf identitas penduduk bahwa sosialisasi diperlukan untuk mencocokan instrument. Apapun instrument yang akan aparatur berikan demi pelayanan yang prima. Agar memudahkan masyarakat dan mengerti akan instrument tersebut, baik motode secara manual, atau yang akan diselenggarakan KK secara online. Juga diadakan pelatihan Bintek bagi aparat kecamatan untu membantu jalannya pelayanan yang baik.

Peneliti mewawqancarai masyarakat bahwa diinginkanya ada penyuluhan atau penjelasan informasi yang dapat dipahami dan dapat memudahkan pelayanan KK yanglebih jelas jika memang akan aa instrument yang baru untuk meningkakan kualitas pembuatan KK di DInas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaen Bandung.

Intrumen metode berbasis IT atau online ini juga baik bagi masyarakat bahkan sangat baik dapat memudahkan masyarakat, namum masih banyak faktor pengahambat yang menjadikan metode ini kurang diminati oleh masyarakat dan kurang dioptimalkan oleh pihak kecamatan, sosilaisai serta kemampuan dari pihak

kecamatan pun sangat kurang berperan sehingga masyarakat lebih memilih metode manual secara langsung dengan sendirinya bertatap muka dengan para aparat dinas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

4.5. Kesamaan Hak Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Paa DinasKependudukan dan Catatan SIpil Kabupaten Bandung

4.5.1 Keteguhan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Keteguhan petugas aparat dinas menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung. Aparat petugas dinas yang memilki sikap teguh membentegi dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati para aparat petugas dinas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga menciptakan komitmen dalam memberikan pelayanan pembautan Kartu Keluarga. Sikap dan perhatian yang disertai keteguhan aparat petugas memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian secara nayat dan berwujud suatu pelayanan bentuk yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua ber hak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, keteguhan dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, teguh bukan berarti tidah ramah dan tegas bukan berarti tidak beretika. Tetapi, melayani masyarakat dengan keteguhan kesabaran dan keikhlasan membantu

melengkapi kebutuhan masyarakat yang harus terlayani dengan baik.Keramahan dan beretika begitu penting untuk menghadapi masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga.Memberikan pelayanan yang secara wajar dan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat ini mencipatakan keteguhan dan menambah nilai lebih berkualitasnya suatu pelayanan dengan kinerja yang baik, seperti peneliti yang mewawancarai masyarakat bahwa keteguhan memang harus dimiliki oleh setiap aparat yang melayani masyarakat, dan ini terjadi pada apart yang menangani pembuatan Kartu Keluargadi Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil mencakup sasaran dengan tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan kpeada masyarakat.

Peneliti melihat dilapangan bahwa memang benar keteguhan aparat petugas di dinas baik dan sesuai mematuhi peraturan serta prosedur sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja aparat dinas yang tida melakukan pelanggaran dalam bekerja, walau masih ada aparat yang belum teguh dalam memberikan pelayanan seperti keterlambatan datangnya aparat sehingga dalam memberikan pelayanan sedikit belum optimal. Keteguhan menuntut prilaku aparat petugas memberikan pelayanan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan.

Buadaya kerja dijadikan oleh aparat sebagai suatu sikap dan prilaku individu yangdidasari dengan nilai-nilai yang diyakini, kebenaranya. Budaya kerja dengan keteguhan dujadikan oleh aparat dinas meningkatkan kinerja, yang mencerminak sikap moral dan beretika prefesional, produktif, dan bertanggung

jawab., sesuai denga hasil wawancara peneliti dengan staf pengolalaan adminitrasi kepenudukan bahwa untuk keteguhan dan ketegasan dalam peran memberikan pelayanan tetap didasari denga etika yang baik, dan aparatur tidak sama sekali membedakan semua dilayani dengan baik dan tidak dibedakan.

Keteguhan sebagai pemberi layanan sudah seoptimal mungkin melayani masyarakat dengan berpegang pada aturan dan prosedur yang ditentukan.Peneliti menilai kesungguhan dari aparat dalam memberikan pelayanan teguh dan beretika serta menanamkan aparat yang baik dan berguna bagi masyarakat.

Berdasarkan uarain diatas dapat dikatakan bahwa ketdakteguhan dalam memberikan pelayanan tercipta karena kurang pendirian seseorang sehingga keteguhan tidak tercermin, namun bila pendirian berpegang pada suatu pedoman atau peraturan itu akan tercermian sikap keteguhan dan beretika, bermoral dan menanamkan buadaya kerja untuk menambah semagat kerja dan ini dapat menigkatkan lebih kualitas pada suatu pelayanan.

4.5.2 Ketegasan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.

Sikap tegas dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap prilaku seseorang.Sekap tegas dalam meningkatkan kualitas pelayanan bukan berarti tidak ramah, namun sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif.Dan sikap santun dan ramah serta dengan tutur kata yang baik menciptakan wujud penghormatan dalam mengahargai masyarakat.

Karakteristik sikap aparat dalam memberikan pelayanan dilihat dari norma atau aturan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Suatu birokrasi sebagai acuan bagi pelaksanan pelayanan mengenai pembagian tugas dan wewenang yang ada.Dan aparat petugas di dinas yang menagani Kartu Keluarga selalu memperhatikan jabatan yang dimilikinya.

Petugas aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang menangani Kartu Keluarga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan ditanggap dengan cepat mengatasi permasalahan. Masalah yang sedang dialami dalam Kartu Keluarga ialah terjadi kesalahan pada Kartu Keluarga, melihat Kartu Keluarga adalah sutu data yang terpenting aparat dinas yang menangani Kartu Keluarga cepat tanggap mengatasi kelsahan seperti ini tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama dalam memberikan pelayananya

. Aparat dinas baikdan ramah tidak memandang siapa dan apa yng dimilikinya semua rata dilayani walau ahrus mengantri Karen tidak sedikit yang diminta untuk dilayani. Kearifan seorang aparat yang melayani masyarakat harsunya dengan keramahan serta kesbaran dalam melayani, karena tidak semua watak sama dan satu sama lain masing-masing berbeda. Kearifan dan ketegasan diperlukan untuk dimiliki oleh aparat dalam memberikan pelayanan dengan diiringi ketegasan dapat membawa manfaat dan kepuasan bagi masyarakat.

Ketegasan sangat diperlukan dalam memberikan layanan disini kami tidak membeda-bedakan seua sama sudah seoptimal mungkin melayani masyarakat dengan kebutuhan yang masing-masing berbeda, dan juga dnegan berbagai karakteristik yang berbeda tetapi aparat dinas tetap bijaksana dan tegas melayani

sehingga memnciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat. Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa cukup ramah, sopan dan terlihat sama seperti yang lain tidak menbedakan semua dilayani didasari ketentuan yang berlaku di dinas.

Berdasarkan penjelasan diatas, ketegasan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat bahwa ketegasan bukan berate keras namun kebijkasanaan dalam berprilaku ramah dan tidak meyalahi aturan. Ketegasan menginatkan bahwa tidak ada driskiminasi masyarakat karena ini mencerminkan dan berakibat hilangya citra pelayanan yang baik dan berkualitas.Karena masyarakat menilai baik dan buruk suatu pelayanan dilihat dari aparat petugas yang melayani.

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan SIpil Kabupaten Bandung

4.6.1 Keadilan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan dan kalangan masyarakat dan setiapwarga Negara. Pelayanan yang berkualiats mencipatakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam pelaksanaanya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis,agama, golongan dan lain sebagainya. Tidak ada diskriminatif.

Keadilan dalam pemberian pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga merupakan hal yang penting, mengingat segala sesuatunya yang dilakukan oleh masyarakat sewmua membutuhkan Kartu Keluarga. Semuan masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama merata dari pelayanan yang diberikan. Karena

pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan senantiasa merasakan kepuasan dalam keadilan memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa rerkait masalah adil, memang sulit tetapi aparatur sudah seoptimal mungkin meberikan sara keadilan kepada masysrakat, seperti terjadi adanya masyarakat yang sangat membutuhkan untuk disegerakan dilayani karena kepentingan kesehatan itu menjadi pelajaran dan aparatur mendahuluinya, dan tidak mngkin yang sudah didesak oleh pihak rums sakit kami tidak melayani dengan cepat oleh karena itu sudah ditamankan keseimbangan hak dan kewajiban anatar aparat dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat dinas yang menangani Kartu Keluarga sudah cukup adil, aparat sudah adil dan merata dalam memberikan pelayanan sesuai urutan siap yang pertama datang itu yang terpanggil pertama dn dilayani. Sudah cukup baik aparat menjalani peran aparat memberikan pelayanan yang merata tanpa diskriminatif. Ini diperlukan oleh aparat sikap adil akan membuat masyarakat puas dengan pelayanan tersebut sehingga menambah lebih berkualitas suatu pelayanan dengan banyak kepuasan dari masyarakat.

Keadilan yang diutamakan dalam melayani, tetapi adil bukan selalu diuatamakan yang terdahulu datang, namun jika ada masyarakat yang sangat terdesak dan membutuhkan pelayanan yang cepat aparat pun mengambil keputusan bahwa msyarakat tersebut langsung dilayani, seperti saat ini adanya pembuatan kartu sehat, jamkesma dibutuhkan Kartu Keluarga atau keperluan rumah sakit untuk pasaein segeraditangani yang persyaatannya membutuhkan

Kartu Keluarga dan keperluan mendesak lainnya dan itusuatu hal yang adil bagi aparat dinas karena hal tersebut terdesak. Peneliti menilai ini cukup baik, aparat memperhatikan kebutuhan masyarakatnya dengan berbagai kebutuhan yang berbeda, dan ini mencerminkan pelayanan yang berkualitas baik yang memberi keadilan dlam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancaradengan masyarakat bahwa terkait keadilan, sulit untuk berlaku adil, hanya mengoptimalkan pelayanan dengan ketentuan sesuai dengan tanggung jawab yang dipegangnya.dan cukup puas dalam menerima layanan dari aparatur tersebut

Aparat petugas yang menagani Kartu Keluarga yang telah memberikan rasa keadilan dalam pelayananya merupakan suatu hasil yang baim terhadap kualitas pelayanan yang dicapai. Walaupun masih ada sebagain petugas yang tidak memberikan pelayanan secara adil, itu masih saja ada yang terjadi dan itu akan mendapat teguran langusng dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sebagai atasan dari aparat yang menangani Kartu Keluarga. Karena dengan adanya apara yang tida kbersikap adil dalam memberikan pelayanan akan menjadikan cerminan yang buruk bagi suatu pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, tercipatnya keadilan dapat menjadikan pelayanan yang lebih bekualitas dengan menghilangkan sifat driskriminatif dan mendapatakn pelayanan yang sama rata dan merasakan keadilan yang diberikan aparat petugas dinas menjadikan kepuasan terhadap masyarkat atas pelayanan yang telah diberikan.

4.6.2 Kejujuran Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Etika dalam memberikan pelayanan menjadikan salah satu elemen menetukkan kepuasan masyarakat yang dapat pelayanan tersebut.Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan aparat petugas dinas.

Etika dalam pelayanan mencipatakan suatu praktek pemberian pelayanan publik yang didasarkan tuntutan prilaku atau kode etik, dimana kode etikmerupakan mengatur hal-hal yang harus dilakukan atau sebaliknya.Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imabalan atau balasan dari pelayanan yang telah diberkan.Khusunya yang berdampak positif bagi aparat kepada masayrakat.

Keterbukaan dan kejujuran menciptakan hal yang terpenting dan dimilki oleh aparat petugas sebagai pemberi layanan, kejujuran mencipatakan sifat terbuka dan apaadanya tanpa ada yang ditutupi. Sikap kejujuran sebagai pelaksana pemberi layanan, menjadikan kinerja aparat dinas bersikap jujur dan mencipatakan sikap moral terpuji bagi aparat unyuk masyarakat. Kejujuran yang dimiliki aparat dikuti dengan rasa tanggung jawabnya terhadap kinerja yang dilakukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penaftran Penduduk bahwa terkait kejujuran sudah ditanamkan sejak mereka mempunyai mandat sebagai pelayan masyarakat, dan kami pun mempunyai peraturan sehingga jika ada yang melanggar sanksi pun siap dikeluarkan.

Aparat petugas yang mampu menghidar dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakn memegang teguh pendirian dan taat terhadap

peraturan dan prosedur yang belaku bahwa semat-mata menjalankan amanah dan tugas dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Aparat jujur dan patuh terhadap peraturan dan prosedur akan dirasakan masyarakat merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan SIpil Kabupaten Bandung yang melayani masyarakatnya. Karena kejujuran dapat meringakan pekrjaan seseorang anpa beban pikiran yang dirasakan, seperti hasil wawancara peneliti dengan masyarakata bahwa sudah semestinya aparatur melayani dengan jujur kunci sukses, dan aparatur dalam kejujuran baik tidak ada yang sampai membelitkan dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan lebih ringan tanpa beban yang menjadi tanggungan. Aparat yang lebih mementingkan kepentingan personal dari pada kepentingan publikakan mengurangi kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Keluarga akan berkurang karena aparat yang tidak ada kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.