BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

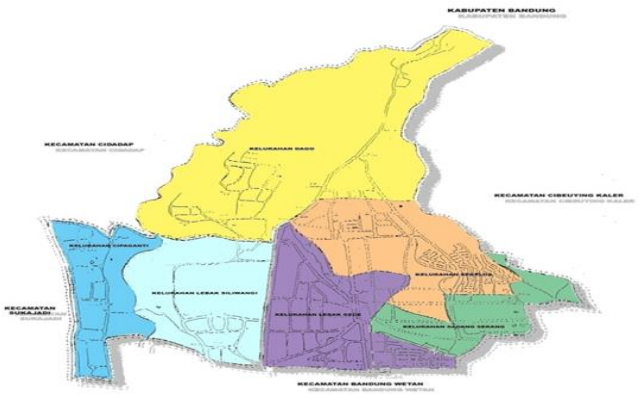
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Coblong Kota Bandung

Kecamatan coblong merupakan salah satu bagian wilayah cibeunyi kota bandung. Kecamatan coblong memiliki luas wilayah yaitu 74.3 Ha terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan dago, skeloa, sadang serang, lebak gede, siliwangi. Secara geografis Kecamatan Coblong memiliki bentuk wilayah datar berombak dari total keseluruhan luas wilayah. Ditinjau dari sudut ketinggian tanah,Kecamatan Coblong berada pada ketinggian 770 m diatas permukaan air laut. Suhuminimum dan maksimum di Kecamatan Coblong berkisar 20-33oC, sedangkan dilihatdari segi hujan berkisar 2665 mm/th dan jumlah hari dengan curah hujan yangterbanyak sebesar 120 hari.

Gambar 4.1
Peta Kecamatan Coblong



sumber Kecamatan Coblong 2018

Berdasarkan gambar diatas kecamatan coblong memiliki batas wilayah administratif yaitu sebelah utara berbatasan dengan kecamatan cimenyan, bandung, lembang, bandung barat, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan bandung barat, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan bandung wetan, sebelah barat berbatasan dengan kecamatan sukajadi dan cidadap.

4.1.1.2 Jumlah Penduduk dan kepala rumah tangga Kecamatan Coblong Kota Bandung

Jumlah penduduk Kecamatan Coblong terhitung dari bulan januari tahun 2018 dengan data yang di peroleh dari Kecamatan Coblong yaitu 105.081 jiwa. Rincian kepadatan penduduk Kecamatan Coblong yang tersebar di 5 kelurahan, dapat dilihat lebih jelasnya pada tabel4.1 sebagai berikut

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Kecamatan Coblong Kota Bandung berdasarkan umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah jiwa
1	0-4	5.088	5.018	10.016
2	05-09	4.384	4.085	8.469
3	10-14	5.046	4.423	9.469
4	15-19	5.353	4.337	9.690
5	20-24	5.663	4.997	10.660
6	25-29	4.503	6.527	11.030
7	30-34	3.360	3.015	6.375
8	35-39	3.329	3.570	6.899

9	40-44	3.329	4.194	7.523
10	15-49	1.709	2.996	4.705
11	50-54	2.663	1.712	4.375
12	55-59	2.615	2.825	5.440
13	60-64	3.007	2.664	5.741
14	65 keatas	1.758	2.841	4.559
	Jumlah	51.887	55.003	105.081

sumber: data Kecamatan Coblong,2018

Data pada tabel 4.1 menunjukan bahwa kepadatan dan penyebaran penduduk di Kecamatan Coblong sangat banyak. berkaitan erat dengan kondisi luas wilayah dan potensi dari desa tersebut.

Hal lainnya kurang informasi yang faktual dan sosialisasi serta penyuluhan yang belum merata, sehingga jumlah dari rasio penduduk belum sampai pada kepala keluarga yang wajib memiliki kartu keluarga.

Tabel 4.2
Tabel Penduduk dan Rumah Tangga di Kecamatan Coblong
Tahun 2018

Kelurahan	Penduduk	Rumah Tangga
Cipaganti	**12.220**	**3.821**
Lebak Siliwangi	**4.821**	**1.816**
Lebak Gede	**15.239**	**6.482**
Sadang Serang	**27.359**	**8.181**
Sekeloa	**30.389**	**11.512**
Dago	**38.772**	**15.048**
Jumlah	**105.081**	**46.860**

Sumber BPS Kota Bandung, Coblong Dalam Angka 2018

Data pada tabel 4.2 menunjukan bahwa kepadatan penduduk di Kecamatan Coblong disetiap desa tidak sama. Desa dengan jumlah penduduk tertinggi yaitu berada di kelurahan Dago dengan mencapai 38.772 jiwa dan Kelurahan Lebak Siliwangi merupakan Kelurahan dengan penduduk terrendah dengan 4.821 jiwa. Tinggi rendahnya kepadatan penduduk disetiap Kelurahan, berkaitan erat dengan kondisi luas wilayah dan potensi dari desa tersebut.

4.1.1.3 Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung

Amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Administrasi kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sumber daya aparatur yang ada pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi untuk saat ini jumlah pegawai atau aparatur yang ada sebanyak 53 orang. dengan perincian sebagai berikut: Tabel 4.2 Data Pegawai.

Tabel 4.3
Data Pegawai di Kecamatan Coblong

No	Uraian	Kondisi saat ini
1	PNS	53 orang

sumber: data Kecamatan Coblong

Berdasarkan tabel 4.3 dapat jelaskan bahwa ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu berjumlah 53 orang PNS.

Tabel 4.4
Data Pegawai Tingkat Pendidikan di Kecamatan Coblong

No	Uraian	Kondisi saat ini
1	SD	1
2	SMP	2
3	SMA	18
4	D3	3
5	S.1	21
6	S.2	8

sumber: Kecamatan Coblong, 2018

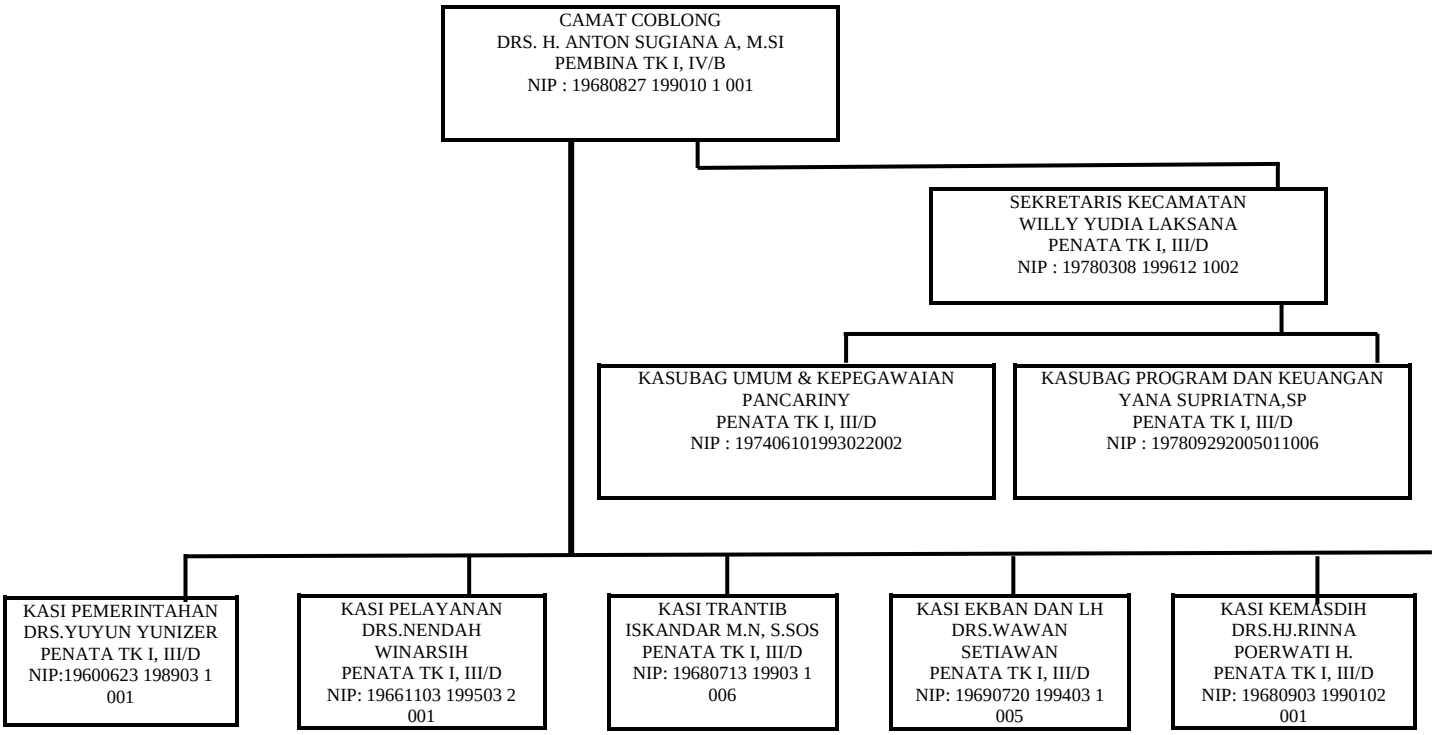
Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Coblong memiliki tingkat pendidikan yang berbeda seperti yang dijelaskan pada tabel di atas. Peningkatan tuntutan masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara optimal, mengharuskan segenap aparatur yang ada pada Kecamatan Coblong bekerja lebih professional dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Kecamatan Coblong Kota Bandung adalah unsur pelaksana teknis pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam melaksanakan tugas-tugas desentralisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.1.4 Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Coblong

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk atau susunan untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan pembagian kerja yang bertujuan untuk menghindari tugas rangkap dan semua unit dalam organisasi harus bertanggung jawab dengan konsisten pada tiap bagian pekerjaannya. Struktur Organisasi Kecamatan Coblong Kota Bandung terdiri dari camat, kelompok jabatan fungsional, sekretaris camat, kasubbag perencanaan dan keuangan, kasubbag

umum dan kepegawaian, kepala seksi tata pemerintahan, kepala seksi ekonomi dan pembangunan, kepala seksi ketentraman dan ketertiban, kepala seksi kependudukan, kepala seksi pemberdayaan masyarakat dan desa. Berikut ini merupakan gambar struktur organisasi Kecamatan Coblong Kota Bandung, yaitu :

Bagan 4.1
Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan coblong Kota Bandung



Sumber Kecamatan Coblong Kota Bandung 2018

Berdasarkan struktur organisasi di atas bahwa kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud diatas kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah.
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah.
3. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
4. Pelaksanaan koordinasi penerapan penegakan peraturan perundang-undangan
5. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
6. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah ditingkat kecamatan
7. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;
8. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya;
9. Pembinaan dan pelaksanaan kesekretariatan kecamatan;
10. Pelaksanaan tugas - tugas lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Fungsi camat di Kecamatan Coblong beserta perangkatnya (sekretariat dan seksi-seksi) mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Camat

   Camat mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

   a. Membina, mengkoordinasikan, dan menyelenggarakan program dan kegiatan dibidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan masyarakat desa/kelurahan, perekonomian dan kesejahteraan rakyat;
   b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
   c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

2. Sekretariat Kecamatan

   Sekretariat kecamatan dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina mengkoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan urusan penyusunan program, umum dan keuangan dan pelayanan teknis administratif. Fungsi sekretariat kecamatan terdiri dari:

   a. Sub Bagian Program
   b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
   c. Sub Bagian Keuangan

3. Seksi Pemerintahan

   Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas Camat dalam bidang pemerintahan umum, meliputi pembinaan administrasi desa/kelurahan, melaksanakan administrasi

kependudukan dan catatan sipil pembinaan kehidupan politik dalam negeri. Seksi pemerintahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Perencanaan kegiatan urusan pemerintahan.
b. Koordinasi dan singkronisasi tugas urusan pemerintahan
c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pemerintahan;
d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
e. Pelaporan pelaksanaan tugas

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Seksi ketentraman dan ketertiban, untuk menjalankan tugasnya seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai fungsi:
    a. Perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban.
    b. Koordinasi urusann ketentraman dan ketertiban.
    c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan ketentraman dan ketertiban
    d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
    e. Pelaporan pelaksanaan tugas;
5. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Seksi ekonomi dan pembangunan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan penyusunan program dan pembinaan pembangunan dibidang ekonomi pelaksanaan pembangunan fisik produksi dan distribusi serta lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugasnya seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai fungsi:

a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang pembangunan mayarakat desa/kelurahan;
b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dibidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan.
c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan;
d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan tugasnya seksi seksi kesejahteraan sosial mempunyai fungsi:

a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kesejahteraan social
b. Pemberian dukungan dan koordinas atas pelaksanaan tugas dibidang kesejahteraan sosial.
c. Pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial
d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan,

dan melaksanakan tugas dibidang pelayanan umum. Untuk melaksanakan tugasnya seksi pelayanan umum mempunyai fungsi:

a. Perencanaan kegiatan urusan pelayanan umum.
b. Koordinasi urusan pelayanan umum;
c. Pembinaan, evaluasai dan bimbingan urusan pelayanan umum;
d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan, membawahi:
    a. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
    b. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3. Kasi Tata Pemerintahan
4. Kasi Ekonomi dan Pembangunan
5. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
6. Kasi Kependudukan
7. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

4.1.1.5 Visi Misi Kecamatan Coblong Kota Bandung

Untuk menjembatani keadaan masa kini dan masa datang yang diinginkan harus dirumuskan suatu keadaan yang diinginkan organisasi untuk selanjutnya dituangkan dalam suatu visi yang berkaitan dengan kondisi masa

depan yang penuh dengan perubahan dan ketidakpastian. Didalam perjalanan organisasi, visi memegang peran yang menentukan dalam dinamika perubahan lingkungan sehingga organisasi dapat bergerak maju menuju masa depan lebih baik.

Visi yang tepat bagi masa depan suatu organisasi dapat menggerakan unsur organisasi untuk bertindak lebih terarah, dan karena itu organisasi berkembang dan maju. Kekuatan visi harus mampu berperan sebagai perekat anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Bagi suatu organisasi visi memiliki peran dan fungsi sebagai berikut : memberikan arah, menciptakan kesadaran untuk mengendalikan dan mengawasi (sense of control), mendorong anggota organisasi untuk menunjukan kinerja yang lebih baik (Out-perform), menggalakan anggota organisasi untuk bersaing, menciptakan daya dorong untuk perubahan dan mempersatukan anggota organisasi.

Bertitik tolak dari kewenangan tugas dan fungsi Pemerintah Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagaimana diuraikan pada bab terdahulu, maka merumuskan visi Kecamatan Coblong Kota Bandung yang mempunyai peran dan fungsi dalam menjembatani keadaan masa kini dan masa datang yang diinginkan serta dapat menggerakan unsur organisasi untuk bertindak lebih terarah sebagaimana diuraikan di atas, terutama dikaitkan dengan pelaksanaan pelimpahan kewenangan yang secara mutlak harus didukung oleh sumberdaya manusia aparatur yang mampu mengelola tugas-tugas pelayanan secara optimal, efektif dan efisien serta mampu merumuskan kebijakan-kebijakan yang

implementatif yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat, yang pada muaranya mewujudkan Visi Kota Bandung.

Mengacu pada Visi Pemerintah kota Bandung serta mempertimbangkan kondisi, permasalahan, tantangan serta peluang yang ada di Kecamatan Coblong. Maka Kecamatan Coblong di dalam Renstra Kecamatan Coblong 2013-2018 telah ditetapkan visi sebagai Terwujudnya pelayanan masyarakat yang jitu, jujur, inovatif, tanggap dan unggul Di kecamatan coblong

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas dengan mengacu pada visi dan misi Pemerintah Kota Bandung terutama Misi ke dua yaitu Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani. Kecamatan Coblong menetapkan satu misi yang harus dilaksanakan yaitu:

> **“ Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima dengan didukung oleh Kinerja Aparatur Pemerintahan Kecamatan yang Efektif, Bersih dan Melayani ”**

Rencana Strategik (Renstra) Kecamatan Coblong tahun 2013 – 2018 merupakan penjabaran visi, misi dan program Kecamatan Coblong yang akan dilaksanakan dan diwujudkan dalam lima tahun. Penyusunan Renstra Kecamatan Coblong 2013 – 2018 berpedoman pada RPJM Daerah Kota Bandung Tahun 2013–2018 serta memperhatikan RPJP Daerah Kota Bandung Tahun 2005 – 2025 juga, memperhatikan sumber daya dan potensi yang dimiliki, faktor-faktor keberhasilan, evaluasi pembangunan serta isu-isu strategis yang berkembang.

Renstra Kecamatan Coblong merupakan bagian yang integral dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung dengan tujuan sebagai penjabaran pelaksanaan visi, misi serta untuk mendukung

koordinasi antar pelaku pembangunan dan harus selaras dan sinergi antar SKPD daerah, dan stakeholders, serta menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan dan evaluas.

4.1.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kecamatan Coblong Kota Bandung

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat, dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Kecamatan dapat menyelenggarakan Paten setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat dapat menyelenggara Paten.

Persyaratan tersebut diantaranya:

1. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan Paten adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan Paten adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas Paten sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan;

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan Paten adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis Paten. Sarana dan prasarana Paten ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tempat piket

   Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.

b. Loket/meja pendaftaran

   Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan Paten dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

c. Tempat pemrosesan berkas

   Tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan, setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

d. Tempat pengolahan data dan informasi

   Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

e. Tempat financial proses

   Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf

persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

f. Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

g. Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga

h. Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

i. Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Paten, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.

j. Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

4. Langkah-langkah mewujudkan Paten

Tahap pemenuhan syarat substantif. Persyaratan substantif adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati kepada camat ditetapkan dengan peraturan bupati dan ditindaklanjuti dengan pembentukan tim sebagai berikut:

a. Bupati menetapkan tim teknis Paten dengan keputusan bupati.
b. Tim teknis Paten yang bertugas menfasilitasi pelaksanaan dan menginventarisasi serta mengidentifikasi pelimpahan sebagian weweng bupati kepada camat berdasarkan skala dan kriteria.
c. Tim melakukan revisi terhadap peraturan bupati tentang pelimpahan sebagian wewenang yang sebelumnya sudah diterbitkan karena tidak sesuai lagi setelah adanya pelimpahan kewenangan kepada camat.

Tahap Pemenuhan Syarat Teknis. Setelah persyaratan substantif dipenuhi, tim teknis Paten kemudian melakukan fasilitasi untuk pemenuhan syarat teknis. Hal ini dilakukan dengan mendata sarana dan prasarana kecamatan; jumlah dan kualitas personil kecamatan diproyeksikan menjadi pelaksana Paten bagi kecamatan yang sudah memenuhi syarat teknis.

Pemenuhan syarat teknis ini selain dilakukan oleh tim teknis Paten, juga dapat dengan menerima inisiatif dari camat pemerintahan tersebut. Pemenuhan syarat teknis dengan cara menerima inisiatif dari camat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Inventarisasi sarana dan prasarana

1) Camat menunjuk sekretaris kecamatan dibantu personil kecamatan lainnya untuk melakukan inventarisasi data sarana dan prasarana serta personil.
2) Camat menyusun data sarana dan prasarana serta personil yang akan menjadi pelaksana teknis Paten terkait pemenuhan syarat teknis Paten.

b. Penyampaian kesiapatan kecamatan pelaksanaan Paten.
    1) Camat menulis surat permohonan kepada bupati mengenai kesiapan kecamatan untuk melaksanakan Paten.
    2) Tim teknis Paten melakukan telaah terhadap surat permohonan dari Camat dimaksud. dinilai sudah memenuhi persyaratan teknis.

Tahap Pemenuhan Syarat Administratif. Setelah persyaratan substantif dan teknis terpenuhi, tim teknis Paten melakukan fasilitasi ke kecamatan dalam rangka pemenuhan syarat administratif. Fasilitas ini meliputi beberapa kegiatan yaitu:

a. Penyusunan Standar Pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur dan acuan pelaksanaan Paten meliputi:
    1) Menyediakan pedoman kepada pegawai kecamatan tentang proses pelayanan, perkiraan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan serta syarat-syarat yang harus dilengkap.
    2) Membantu kemandirian pegawai dalam bekerja terutama untuk menyelesaikan pelayanan publik.
    3) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

b. Penetapan Standar Pelayanan. Tim teknis Paten menyusun standar pelayanan untuk dibahas di tingkat kabupaten untuk disikronisasi dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati atau SK Bupati. Standar pelayanan yang telah disepakati dalam rapat kemudian disusun dalam bentuk rancangan peraturan bupati tentang standar pelayanan Paten. Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Paten. Tim Teknis untuk mengusulkan kecamatan yang dinilai telah memenuhi ketiga syarat (substantif, teknis, dan administratif), dan merekomendasi penetapan kecamatan sebagai penyelenggara Paten serta melaporkan kepada Bupati untuk ditetapkan kecamatan sebagai penyelenggara Paten.

c. Peresmian dan Sosialisasi Kecamatan sebagai Penyelenggaran Paten. Kecamatan yang telah ditetapkan sebagai penyelenggaraan Paten dapat menyelenggarakan acara peresmian penyelenggaraan Paten. Peresmian ini dilakukan oleh bupati atau pejabat lainnya yang ditunjuk. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pada rapat berkala antara camat dengan kepala desa/lurah, penyebarluaskan spanduk, poster ata *talkshow* di radio.

5. Pejabat penyelenggara Paten.

a. Camat penanggung jawab atas penyelenggara Paten memiliki tugas :

1) Mengkoordinasi, dan menggendalikan penyelenggaraan Paten.
2) Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
3) Menetapkan pelaksana teknis;dan
4) Mempertanggungjawabkan Paten kepada Bupati.

b. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi Paten dan pelaksanaan tugasnya Sekretraiat
c. Kepala Seksi yang yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan Paten.

6. Pembinaan dan Pengawasan Paten

Penerapan Paten di Kecamatan perlu didukung melalui kegiatan pembinaan dan pengawasan. Kegiatan pembinaan dan pengawasan ini dilakukan oleh instansi pemerintah kabupaten dilakukan untuk mewujudkan Paten yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat.

4.1.1.7 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatan kartu Keluarga

Pencatatan kartu keluarga penduduk dimaksud dalam Peraturan Walikota Nomor 001 Tahun 2010 Tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Penerima berkas menerima dan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data permohonan kelengkapan berkas dan persyaratan penerbitan KK berdasarkan jenis penerbit :
   a. Permohonan KK Baru
      1) Surat pengantar Rt/Rw
      2) KK lama / asal usul pemohon (lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip RT dan Kelurahan)
      3) Dokumen sebab permohonan : surat nikah, surat cerei serta surat keterangan lainya
   b. Penambahan anggota keluarga akibat kelahiran dan atau perubahan data anggota keluarga
      1) Surat Pengatar RT/RW
      2) KK lama (lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip Rt dan Kelurahan)
      3) Kutipan Akta Kelahiran atau surat keterangan/dokumen yang relavan al. Ijasah atau dokumen kepegawaian
   c. Menumpang ke dalam KK bagi Penduduk yang pindah datan;

1) Surat pengantar RT/RW domisili baru pemohon
2) Surat keterangan pindah dari RT/RW untuk pindah klasifikasi 1
3) KK lama asal usul penduduk dalam wilayah kecamatan lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip RT dan Kelurahan untuk pindah datang klasifikasi 1 dan 2.
4) KK yang akan ditumpangi (lembar I s/d III : KK yang ditumpangi, Arsip RT, dan Kelurahan);
5) Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dari luar Kota Bandung; dan/atau
6) Surat keterangan pindah datang dari luar Negeri bagi WNI yang datang dari luar Negeri karena pindah.

d. Pengurangan akibat kematian atau pindah perg;
   1) Surat pengantar RT/RW
   2) KK lama (lengkap lembar I s/d IV : KK Ybs, Arsip RT dan kelurahan);
   3) Surat keterangan kematian; atau
   4) Surat keterangan pindah/surat keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam Daerah.
e. Karena hilang atau rusak.
   1) Surat keterangan RT/RW, dan
   2) Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; atau
   3) KK yang rusak;
   4) KK lembar II s/d III : Arsip RT dan Kelurahan
   5) Fotocopy dokumen kependudukan dari seluruh dan atau sebagian dan atau salah satu anggota keluarga.

2. Penerima berkas menetapkan status permohonan:
   a. Jika lengkap dan sesuai lanjut ke butir 5.3
   b. jika tidak lengkap dan atau data tidak sesuai berkas dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki
3. Penerimaan berkas mengisi kartu kendali, membuat resi penerimaan berkas, menyerahkan resi untuk pemohon, mmenyimpan salinan resi untuk arsip dan menyerahkan berkas permohonan KK ke petugas registrasi
4. Petugas register mencacat permohonan KK berdasarkan kelurahan dan menyerahkan berkas permohonan KK kepada Operatur Komputer
5. Operator komputer melakukan validasi melalui jaringan o*n-line* pada data base Dinas
   a. Jika sesuai lanjut ke butir 5.6
   b. Jika tidak sesuai Operator Komputer menulis pada lembar kendali alasan data tidak sesuai dan mengembalikan berkas permohonan tidak sesuai kepada Petugas Pengambilan
6. Operator Komputer melakukan perekaman data pada database Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Bandung, mencetak KK dan menyerahkan KK beserta berkas kepada kasi Pelayanan

7. Kasi Pelayanan memverifikasi antara berkas permohonan dengan KK yang dicetak,
   a. Jika sesuai maka lanjut ke butir 5.8.
   b. Jika tidak sesuai Kasi Pelayanan menuliskan alasan KK tidak sesuai dalam lembar Kendali, dan kembali ke butir 5.6
8. Kasi Pelayanan mencatat, membutuhkan paraf di KK dan menyerahkan kepada Camat
9. Camat membubuhkan paraf di KK, dan menyerahkan ke Kasi Pelayanan
10. Kasi Pelayanan merekap KK dan mengirimkan KK ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
11. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota bandung menandatangani dan membutukan cap Dinas
12. Petugas Pengambilam Mengambil KK dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
13. Petugas pengambilan menerima resi KK menyerahkan KK kepada pemohon(lembar I untuk pemohon dan lembar II untuk didistribusikan ke RT), mengarsipkan lembar periksa, Lembar Kendali, berkas Permohonan, lambar ke IV sebagai arsip KK kecamatan, dan memberikan info ke kelurahan pemohon untuk mengambil lembar III KK sebagai arsip di Kelurahan.

Kemudian dalam keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada Kartu Keluarga (KK) pada anggota keluarga tersebut. Perubahan Kartu Kartu (KK) karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam Kartu Keluarga (KK) bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Surat Pengantar RT/RW Domisili baru pemohon
2. KK lama;(KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:
   1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
   2. KK yang rusak;
   3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
      a) Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.dikenakan biaya denda administrasi sebesar Rp. 10.000,- . dan penduduk yang melakukan Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW

b) Pemohon menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4
c) Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
d) Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
e) Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir jenis F 1.06 yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
f) Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
g) Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
h) Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini
i) Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
j) KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan
k) Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

4. perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000.,-.

Biaya pengurusan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah untuk

Kartu Keluarga (KK) biaya umumnya adalah Rp. 0 ., sedangkan penduduk yang

melakukan perubahan susnan keluarga dalam KK yang melampuai batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Transparansi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Transparansi merupakan konsep yang pertama dari keenam konsep kualitas pelayanan, transparansi menjadi salah satu faktor dan ukuran penting dari good governance. Transparansi dalam penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

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 administrasi Kecamatan dalam hal mengenai pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dalam mewujudkan pelayanan administrasi Kecamatan yang transparan, Kecamatan Coblong Kota Bandung harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan. Ketranparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan dan tidak terkecuali Kecamatan Coblong itu sendiri. Dengan demikian, Kecamatan Coblong

harus setranparan mungkin dalam penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan yang dijalankan dan diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan secara memadai dan terperinci.

Transparansi berarti masyarakat dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Pada umumnya prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan administrasi kependudukan, khususnya Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga (KK) di kecamatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mendapatkan kebutuhan pelayanan yang nyaman dan aman. Penggunaan pelayanan melalui pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Kecamatan diharapkan agar dapat menimbulkan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kebutuhan administrasi kependudukan.

Tranparansi Pelayanan Pembuatan kartu keluarga (KK) Kecamatan perlu dilakukan dengan maksud untuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik kepada masyarakat. Tranparansi penyelenggaraan Pelayanan pembuatan Kartu keluarga (KK) Kecamatan yang dijalankan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung, maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung tersebut. Dengan begitu, masyarakat dapat menilai dan ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan berupa saran dan kritik, guna untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi Kecamatan yang labih baik.

Proses transparansi pelayanan melalui pelayanan administrasi Kecamatan kepada` masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan dilakukan dengan beritanya langsung kepada aparatur yang terdapat di loket kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung. Kejelasan informasi yang didapat oleh masyarakat menjadi salah satu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi Kecamatan pada pelayanan Kartu Krluarga (KK). Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diinformasikan bertujuan untuk mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Informasi pelayanan yang berkualitas menciptakan informasi yang

akurat serta lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas menunjukkan kunci keberhasilan dalam pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan Coblong yaitu kasi Pemerintahan berkaitan dengan transparansi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan pada Kecamatan Coblong. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut ini:

> "Proses pelayanan yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sudah secara transparan dan masyarakat sudah mengetahui proses tahapan pelayanan pelaksanaan dan tugas aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam melayani masyarakat" (02/08/2018).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan diketahui bahwa proses pelayanan yang dilakukan aparatur bersifat transparan, ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur kecamatan tidak membeda-bedakan latar belakang dan tingkat sosial masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Artinya, aparatur kecamatan sudah melakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku terkait dengan transparansi Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Kecamatan kepada masyarakat.

Kemudian, dengan tranparansinya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan yang dijalankan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung, yang akan memberikan ruang gerak bagi masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan tersebut, dengan berlandaskan aturan-aturan yang berlaku. Dengan demikian setiap langkah dan tindakan yang dilakukan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyelanggara Pelayanan

administrasi Kecamatan menjadi tepat dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Coblong dalam aspek Transparansi Pelayanan pembuatan Kartu Keluarg (KK) di Kecamatan diketahui bahwa pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Kecamatan Coblong sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Peneliti menyaksikan bagaimana proses transparansi Pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan kepada masyarakat ini berjalan dengan cukup baik, jika ada masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan dalam melakukan pembuatan administrasi kependudukan, masyarakat yang bersangkutan dapat bertanya langsung kepada aparatur yang terdapat di loket kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Transparansi Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan di Kecamatan Coblong telah berjalan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan hingga laporan dari hasil pelayanan Paten yang disajikan dalam dengan berbagai macam bentuk transparansi baik langsung atau tidak langsung. Masyarakat yang menerima pelayanan dari aparatur Pemerintah Kecamatan Coblong juga dilayani dengan prosedur dan mekanisme yang mudah dan adanya komunikasi antar penerima dengan pemberi pelayanan. Hal ini sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan Pelayanan administrasi Kecamatan di Kecamatan Coblong.

Selanjutnya, Peneliti akan membahas sub transparansi yang terdiri dari gua sub yaitu keterbukaan komunikasi pada sub dibawah ini:

4.2.1.1 Keterbukaan Pelayanan Aparatur memberikan Informasi kepada Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Keterbukaan Pelayanan merupakan cara penyampaian aparatur kecamatan dalam memberikan informasi secara jelas dan terbuka tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Didalam setiap organisasi ataupun masayarakat dibutuhkan keterbukaan dalam memberikan pelayanan, keterbukaan tersebuat merupakan tujuan yang ingin dicapai, strategi yang akan dijalankan, keputusan yang akan dilaksanakan, rencana yang harus direalisasikan, serta program kerja yang harus diselenggarakan, semua memerlukan hubungan serta kerjasama yang baik antar aparatur ataupun masyarakat. setiap pelayanan yang diberikan oleh aparatur dimana didalamnya berkaitan dengan pelayanan masyarakat, sangat diperlukan adanya hubungan dan komunikasi yang baik, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pelayanan yang terbuka akan memperkuat hubungan antara aparatur dengan masyarakat yang melakukan pelayanan, dengan keterbukaan pelayanan masyarakat dapat mengetahui prosedur apa saja yang harus dilakukan terkait pelayanan pembuatan Kartu keluarga (KK).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Coblong kota Bandung, keterbukaan pelayanan yang dilakukan menurut aparatur Kecamatan Coblong sudah cukup baik. Hal ini terlihat saat bagaimana aparatur berkomunikasi dengan masyarakat yang akan membuat Kartu

keluarga di Kecamatan Coblong. Aparatur menanyakan kepada masyarakat jenis pelayanan apa yang dapat di bantu. Demikian halnya juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan Coblong yang menjabat sebagai Kepala Kasi Pelayanan, mengenai keterbukaan komunikasi pelayanan pembuatan kartu Keluarga (KK), aparatur mengatakan:

> "Keterbukaan Pelayanan mengenai informasi sudah cukup baik, ketika masyarakat datang melakukan pelayanan baik itu pelayanan kartu keluarga, dan yang terkait pelayanan lainnya, aparatur yang melayani masyarakat selalu melakukan komunikasi terkait dengan pemberian informasi dengan cukup baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami apa yang telah disampaikan. Tetapi sering terjadi kendala seperti masyarakat yang kurang memahami pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat" (02/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur kecamatan diatas dapat dijelaskan bahwa keterbukaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung terkait pelayanan yang akan dibuat.

Pernyataan selanjutnya juga dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga (KK), berikut adalah hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Coblong Kota Bandung berkaitan dengan Keterbukaan Komunikasi Aparatur memberikan Informasi kepada masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

> "Keterbukaan Pelayanan dalam memberi informasi yang dilakukan oleh aparatur menurut saya masih kurang baik, pada saat saya datang untuk melakukan pembuatan Kartu Keluarga saya harus bertanya berulang kali karena penyampaiannya yang kurang jelas." (02/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa keterbukaan pelayanan telah dilakukan oleh pihak aparatur Kecamatan Coblong kepada masayarakat yang melakukan pelayanan, namun informasi yang diterimanya masih kurang baik. Hal ini dikarenakan, pihak aparatur dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat masih kurang jelas. Sehingga masyarakat bertanya berulang-ulang untuk mendapatkan informasi yang jelas, dengan adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Coblong, berarti bahwa informasi yang diberikan oleh aparatur tidak semuanya diterima dengan baik oleh masyarakat dikarenakan penyampaiannya yang kurang komunikatif antar pengirim dan penerima pesan informasi tersebut.

Berikut merupakan hasil dokumentasi peneliti ketika melakukan observasi di Kecamatan Coblong.

Gambar 4.1
Aparatur pada saat melakukan Komunikasi dengan Masyarakat di Kecamatan Coblong Kota Bandung



(Sumber: Dokmentasi Pribadi Peneliti,2018)

Menurut analisa peneliti berdasarkan hasil studi dokumentasi dari gambar 4.1 di atas bahwa keterbukaan pelayanan dalam penyampaian informasi dalam penyampaian pesan dan pengiriman pesan yang dilakukan kepada masyarakat dapat terjadi dimana dan kapan saja, hal ini seperti yang terlihat pada gambar di atas dimana keterbukaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang bertanya tentang pelayanan pembuatan Kartu keluarga (KK) dapat terjadi di depan loket pelayanan. Masyarakat yang bertanya kepada aparatur pun dapat dilayani dengan baik di depan loket pelayanan, padahal bersamaan dengan itu juga terdapat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan keterbukaan pelayanan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong, dapat disimpulkan dari hasil analisa peneliti bahwa keterbukaan pelayuanan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan cukup baik, akan tetapi informasi yang diberikan oleh aparatur tidak semuanya diterima dengan baik oleh masyarakat dikarenakan penyampaiannya yang kurang jelas sehingga memungkinkan masyarakat untuk bertanya berkali-kali kepada aparatur. Hal ini dapat memperlampat proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong. sebisa mungkin keterbukaan pelayanan dalam penyampaian informasi dilakukan lebih komunikatif, antara aparatur kecamatan dengan masyarakat yang akan melakukan proses pembuatan pelayanan pebuatan Kartu Keluarga (KK) di kecamatan. Agar informasi yang diberikan kepada masyarakat lebih dapat dipahami dan dimengerti.

4.2.1.2 Pelayanan yang Mudah dipahami Terkait Dengan Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Prosedural atau tata yang dapat dipahami oleh masyarakat merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan. Mudah dan sederhana berarti prosedur pelayanan tersebut tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Setiap prosedur biasanya sengaja dibuat untuk memudahkan aktivitas atau pun kegiatan utama yang dijalankan oleh suatu instansi. Prosedural juga merupakan suatu rangkaian tugas – tugas yang saling terkait dan diatur dengan urutan dan tata cara tertentu, yang sengaja dibuat atau direncanakan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan secara berulang – ulang.

Prosedural yakni sejumlah aturan yang harus dilalui dan dipenuhi oleh masyarakat, untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung adalah suatu bentuk tindakan keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung mengenai tata cara atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan.

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat

memperoleh pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung. Persyaratan yang berupa pelayanan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan, peraturan dan prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap salah seorang masyarakat yang datang untuk membuat penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga:

> "Kalau berkaitan dengan prosedur saya rasa informasi yang diberikan belum begitu maksimal ya. Buktinya disini belum tersedia papan informasi yang menjelaskan tentang tata cara pelayananan penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga, sehingga saya tadi bertanya berkali-kali kepada petugas ". (10-08-2018)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Coblong sebagai unit pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan masih belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal itu diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang masyarakat di atas, yang belum mengerti mengenai prosedur penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga akibat kurang informasi tersebut di Kecamatan Coblong. Jika dilihat dari aturan seharusnya aparatur pelaksana pelayanan harus menunjukan prosedur atau tata cara pelayanan kepada masyarakat baik berupa bagan alur pelayanan ataupun yang lainnya yang dan memudahkan masyarakat untuk memahami dan mengakses pelayanan dengan lebih efektif.

Apabila terdapat biaya yang akan dikeluarkan dalam pelayananannya, maka perlu diuraikan secara detail rincian biayanya baik berupa imbalan ataupun

tarif yang dikeluarkan selama proses pelayanan dilakukan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh bank yang bertugas mengelola keuangan yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Selain itu,biaya yang diambil dari masyarakat harus disertai bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakan didekat loket pelayanan agar memudahkan masyarakat untuk membacanya.

Kemudian, kepastian dan kurun waktu penyelesaian juga harus termuat dalam prosedur atau tata cara pelayanan Paten dan diinformasikan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan sebaiknya dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama mengajukan pelayanan harus lebih dahulu diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Dengan demikian tata cara pelayanan penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung dapat berjalan dengan baik.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan menurut analisa peneliti bahwa prosedural atau tata cara Pelayanan penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga di

Kecamatan Coblong Kota Bandung berjalan belum cukup maksimal. Aparatur belum maksimal dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, kantor Kecamatan Coblong belum melengkapinya dengan menempelkan papan-papan pengumuman mengenai apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus suatu surat keterangan rekomendasi.

4.2.1.3 Pelayanan yang dapat diakses dan dipahami masyarakat Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Proses Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas kecamatan. Bagaimanapun kecilnya suatu kota bandung, untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang–undang, dengan memandang dan mengingati dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak–hak asal–usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan–pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Dari beberapa penjelasan diatas, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan

tersebut. Sedangkan salah satu tujuannya dan manfaatnya yaitu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan supaya dapat memenuhi serta memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan tetap setia untuk membeli produk atau jasa yang di jual oleh perusahaan. Demikian pembahasan mengenai pengertian pelayanan prima, semoga penjelasan ini dapat menambah ilmu pengetahuan kamu. Jika kamu menemukan kesalahan-kesalahan dalam tulisan ini mohon di maafkan, terimakasih telah membacanya dan semoga tulisan ini dapat memberikan banyak manfaat.

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung. Persyaratan yang berupa pelayanan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan, peraturan dan prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap salah seorang masyarakat yang datang untuk membuat penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga:

> “Kalau untuk akses pelayanan yang diberikan belum begitu maksimal ya. Buktinya disini belum tersedia papan informasi yang menjelaskan tentang tata cara pelayananan penambahan anggota kelahiran dan

> perubahan data anggota keluarga, sehingga saya tadi bertanya berkali-kali kepada petugas ". (10-08-2018)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Coblong sebagai unit pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan masih belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal itu diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang masyarakat di atas, yang belum mengerti mengenai prosedur penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga akibat kurang informasi tersebut di Kecamatan Coblong. Jika dilihat dari aturan seharusnya aparatur pelaksana pelayanan harus menunjukan prosedur atau tata cara pelayanan kepada masyarakat baik berupa bagan alur pelayanan ataupun yang lainnya yang dan memudahkan masyarakat untuk memahami dan mengakses pelayanan dengan lebih efektif.

Kemudian, kepastian dan kurun waktu penyelesaian juga harus termuat dalam prosedur atau tata cara pelayanan Paten dan diinformasikan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan sebaiknya dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama mengajukan pelayanan harus lebih dahulu diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Dengan demikian tata cara pelayanan penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung dapat berjalan dengan baik.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan menurut analisa peneliti bahwa prosedural atau tata cara

Pelayanan penambahan anggota kelahiran dan perubahan data anggota keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung berjalan belum cukup maksimal. Aparatur belum maksimal dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, kantor Kecamatan Coblong belum melengkapinya dengan menempelkan papan-papan pengumuman mengenai apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus suatu surat keterangan rekomendasi.

4.2.2 Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan-harapan publik. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan kontrol penuh dari seluruh *stakeholder* terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik dalam rangka pencapaian *good governance.* Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan.

Akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka

jalankan atau berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Kecamatan kepada masyarakat. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat. Kecamatan Coblong Kota Bandung harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyedia layanan pembuatan Kartu Keluarga berkewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kecamatan, sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan.

Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Pemerintah Kecamatan Coblong dalam melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan tetap mengacu kepada undang-undang yang berlaku terkait dengan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan,

sehingga ruang lingkup pelayanan seperti pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan layanan lainya sesuai dengan undang-undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pelayanan berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Kepala Kasi Pelayanan mengatakan:

> "Berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan, aparatur sudah bertanggung jawab sesuai undang-undang yang berlaku. Aparatur terbuka untuk memerima kritikan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur" (2/08/2018).

Berdasarkan pendapat kepala Kasi Pelayanan bahwa, akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Aparatur juga sudah siap menerima berbagai saran dan kritikan terkait pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan dan siap untuk memperbaikinya untuk menjadikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan lebih berkualitas sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Kecamatan, dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dinilai dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan yang sudah diterima. Upaya-upaya atau proses proses penyelenggaraan pelayanan mulai dari perencanaan program yang efektif dan efesien, penyelenggaraan pelayanan sesuai pedoman penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatn dan aturan yang ada, ketercapaian dan keberhasilan dari target program-program yang telah disusun dan upaya yang dilakukan agar segala sumber daya yang ada

dapat berdaya guna dan berhasil guna demi pencapaian visi, misi dan tujuan dari Pelayanan yang berada di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa akuntabilitas Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah baik. Hal ini terlihat dari bagaimana pihak aparatur Kecamatan Coblong menanggapi berbagai macam keluhan dan komplain yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat.

Adanya akuntabilitas sebagai standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Ukuran pelayanan juga dapat memperlihatkan suatu lembaga pelayanan/Pemerintah Kecamatan Coblong tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya dalam hal ini adalah masyarakat. Selanjutnya, untuk lebih jelasnya peneliti akan memaparkan sub-sub dari akuntabilitas antara lain:

4.2.2.1 Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Pertanggungjawaban merupakan mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban instansi sektor publik kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atasnya. Pertanggungjawaban dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah

ditetapkan terkait Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan. Pertanggungjawaban pelayanan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada penerima pelayanan atau masyarakat.

Pertanggungjawaban pelaksana pelayanan, merupakan pertanggung-jawaban aparatur Kecamatan Coblong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan undang-undang yang terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kecamatan. Pertanggungjawaban pelaksana pelayanan berarti aparatur harus bertanggungjawab dengan apa yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu melalui undang-undang berkaitan dengan pelayanan pubik. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung tidak mempunyai wewenang untuk merubah peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan didalam undang-undang.

Standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kecamatan.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan terkait akuntabilitas pelayanan, yang mengatakan:

> "dalam melaksanakan pelayanan aparatur sudah bertanggungjawab sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai SOP pelayanan". (2/08/2018).

Berdasarkan pendapat dari salah seorang aparatur Kecamatan Coblong di atas, dalam bertugas aparatur sudah melaksanakan pelayanan Kartu Keluarga (KK) berdasarkan undang-undang terkait Pelayanan kecamatan. Aparatur dalam melayani masyarakat mengacu pada undang-undang yang sudah ada dan harus sesuai dengan standar atau janji pelayanan yang telah ditetapkan agar proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong sudah berjalan dengan maksimal. Proses pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan Paten merupakan suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan yang diberikan. Hingga sejauh ini, aparatur Kecamatan Coblong dalam memberikan pelayanannya sudah bertanggungjawab dan sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai SOP pelayanan pembuata Kartu Keluarga (KK).

4.2.3 Kondisional Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur Kecamatan Coblong dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan. Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kendala tersebut muncul seperti keterbatasan sarana prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kemampuan aparatur Kecamatan Coblong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal. Kurangnya aparatur sebagai pelaksana pelayanan di Kecamatan Cabangbungin menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Aparatur atau pegawai merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu aparatur atau pegawai, dengan demikian aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan.

Pengembangan profesionalisme, suatu instansi pemerintahan harus mendorong pegawai atau aparatur untuk terus menerus mengembangkan diri dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan sesuai pekerjaan yang menjadi tugas pegawai tersebut, dengan begitu suatu instansi pemerintahan dapat mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, yang berperan utama dalam pengembangan di suatu program.

Instansi pemerintah seperti Kecamatan Coblong yang dalam hal ini berperan sebagai pelaksana pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dapat dikatakan berhasil jika ketersediaan jumlah aparatur yang memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional. Ketersediaan aparatur harus sebanding dengan permintaan pelayanan yang dituntut oleh masyarakat, adapun ketersedian jumlah pegawai yang bertugas dibidang pendaftaran penduduk di Kecamatan Cabangbungin sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk
Di Kecamatan Coblong

No	Uraian	Jumlah (Petugas)
1	PNS	3
2	Non PNS	3
	Total	**6**

(Sumber: Data Kecamatan Coblong, 2018)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, jumlah pegawai yang bertugas di bidang pendaftaran penduduk berjumlah tujuh petugas, terdiri dari kepala Kasi Pelayanan, pelaksana pendaftaran penduduk yang menyediakan pelayanan. Ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Coblong yang bertugas sesuai dengan tahapan pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebagai berikut:

Tabel 4.6
Jumlah Pegawai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di kecamatan Coblong Kota Bandung

No	Kegiatan	Jumlah (Petugas)
1	Penerimaan Berkas	1
2	Verifikasi Berkas	1

3	Penginputan Data	2
4	Verifikasi dan Pencetakan Dokumen	1
5	Pengesahan dan Penyerahan	1
Jumlah		**6**

(Sumber : Data Kecamatan Coblong, 2018)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, jumlah ketersediaan pegawai Kecamatan Coblong yang bertugas sesuai dengan tahapan kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) berjumlah tujuh orang petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kecamatan Coblong yaitu Kepala Kasi Pelayanan mengatakan:

> "Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kecamatan Coblong belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sehingga kita mengajukan tenaga harian lepas untuk membantu melaksanakan pelayanan" (04-08-2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti berasumsi bahwa kurangnya sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada pada bagian kependudukan di Kecamatan Coblong ini menyebabkan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan yang diajukan masyarakat sedikit lambat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan yang cukup lama serta penyelesaian yang tidak tepat waktu maka kedepannya harus ada penambahan pegawai yang berkompeten di bidangnya sehingga dapat menjawab keluhan-keluhan dari masyarakat pada umumnya. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat peneliti juga mendapatkan informasi bahwa terdapat masyarakat yang mengeluhkan dengan jumlah pegawai yang tersedia di Kecamatan Coblong Kota

Bandung dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga seperti yang diutarakan berikut ini:

> "Pegawai yang memberikan pelayanan masih kurang, kelihatan sekali repotnya ketika banyak masyarakat yang melakukan pelayanan. Pelayanan di Kecamatan kan tidak cuma satu saja. Harapan saya agar pegawai yang dibagian pelayanan ditambah lagi supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik" (4/08/2018).

Pernyataan yang ungkapkan oleh masyarakat bahwa perlu adanya penambahan pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan perlu ditambah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi literatur yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Cabangbungin dalam sub aspek Kondisional Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung diketahui bahwa kondisional pelayanan pemmbuatan Kartu Keluarga (KK) belum cukup maksimal. Hal ini dikarenakan dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai, ketersediaan jumlah pegawai Negeri Sipil atau aparatur yang ada di Kecamatan Coblong yang bertugas sebagai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih kurang dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang menuntut Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Selanjutnya, peneliti paparkan sub dari kondisional yang meliputi efisiensi, dan efektifitas pada sub dibawah ini:

4.2.3.1 Efisiensi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kemacatan Coblong Kota Bandung

Efisiensi menunjukkan kemampuan suatu instansi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan. Instansi tidak hanya dituntut mengejar tujuan semata, akan tetapi bagaimana tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien. Efisiensi pelayanan publik seperti pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output. Input yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan memuaskan penerima layanan.

Efisiensi dalam Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan berarti tidak menggunakan biaya dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat. Efisiensi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yaitu melalui pemanfaatan pelayanan administratif dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun pengguna layanan.

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat terkait perkembangan teknologi mendorong Kecamatan Coblong memahami arti penting suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan. Efisien dalam pelayanan publik menciptakan pertimbangan tentang

keberhasilan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan untuk memanfaatkan faktor-faktor pelayanan publik Kecamatan Coblong sudah mengalami penggunaan informasi teknologi untuk mengakases data untuk menjadikan pelayanan lebih efesien.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan menjelaskan bahwa:

> "Terkait SOP sudah dijalankan dalam pelayanan dan sudah dimaksimalkan untuk seefisien mungkin dalam memberikan pelayanan. Pelayanan tidak di pungut biaya sama sekali, hanya tingkat kesabaran masyarakat yang harus mau menunggu sampai terselesaikannya apa yang sedang diproses oleh aparatur"(4/08/2018).

Berdasarkan pemaparan di atas aparatur Kecamatan Coblong sudah menjalankan pelayanan sesuai SOP dan menjadikan pelayanan lebih efisien dengan tidak dipungut biaya. Kendala yang terjadi hanya terkadang masyarakat tidak sabar menunggu waktu selesainya pembuatan Kartu Keluarga (KK) sehingga sering timbul anggapan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur dalam melayani masyarakat tidak maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terkait dengan efisiensi pelaksanaan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong, dari hasil analisis peneliti bahwa efisiensi dalam pelayanan sudah berjalan cukup baik. Aparatur Kecamatan Coblong sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan menjadikan pelayanan lebih efisien dengan tidak dipungut biaya. Kendala yang terjadi dilapangan hanya saja terkadang masih ada masyarakat yang tidak sabar menunggu waktu selesainya pembuatan Kartu Keluarga (KK) sehingga yang

sering terjadi adalah adanya anggapan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Coblong pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan dalam melayani pelayanan kepada masyarakat ini tidak maksimal, padahal hal ini juga terjadi disemua akibat dari jaringan internet yang sering terganggu atau lemot dan kosongnya blangko pembuatan Kartu Keluarga.

4.2.3.2 Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Pelayanan publik telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan publik berupa segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pelaksana pelayanan di Kecamatan Cobloong Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan. Rendahnya kualitas dan efektif pelayanan publik telah melahirkan dampak multidimensional. Baik atau buruknya pelayanan publik menimbulkan tinggi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Efektifitas pelayanan ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat khususnya masalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyedia layanan dengan terukur dan ada standar yang jelas. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan

dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakannya. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan pelayanan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan pelayanan berkualitas mendapatkan dukungan oleh ketepatan waktu dengan penggunaannya. Pelayanan yang mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektivitas dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan. Tolak ukur menjadikan pengukuran kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan sebagai alat pengendalian dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Kecamatan.

Efektifitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai penyedia layanan. Konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Keprefesionalan aparatur kecamatan dapat dilihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadikan prioritas dalam pekerjaannya agar lebih efektif. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan terkait efektifitas pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan , bahwa:

> “Mengenai efektifitas pelayanan aparatur Kecamatan Coblong sudah mengikuti prosedur pelayanan. hanya saja sering terjadi masalah yaitu sering gangguan pada jaringan internet di kecamatan dan terjadi juga di pusat seperti tidak tersedianya blanko pada pembuatan Kartu Keluarga sehingga berdampak pada keterlambatan waktu penyelesaian Kartu Keluarga dan untuk mengatasi masalah blanko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”(4/08/2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Kasi Pelayanan mengenai efektifitas pelayanan. Aparatur sudah melakukan pelayanan sesuai prosedur namun adanya kendala seperti tidak adanya blanko Kartu Keluarga menjadi penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berikut contoh gambar:

Gambar 4.4
Surat Keterangan Kartu Keluarga Kecamatan Coblong Kota Bandung


KARTU KELUARGA
No. 3404111102058838

(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2018)

Berdasarkan gambar di atas dengan adanya surat keterangan Kartu Keluarga dapat menjawab kebutuhan masyarakat mengenai kepemilikan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terhadap sub aspek Efektifitas Pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Coblong sudah cukup maksimal. Aparatur yang melaksanakan pelayanan Paten telah menjalankan tupoksinya dengan baik sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku berkaitan dengan penyelenggaraan Paten.

4.2.4 Partisipatif pada Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kota Bandung

Partispatif pelayanan publik juga harus mempu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatannya para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan Partispatif pelayanan publik juga harus mempu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatannya para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan

Kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Kerluarga di Kecamatan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja aparatur dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) mengatakan bahwa:

> "Partisipastif masyarakat Kecamatan Coblong dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan masih kurang, hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya memiliki data administrasi kependudukan. Padahal, aparatur Kecamatan sudah berperan menjaring aspirasi masyarakat terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan" (4/08/2018).

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh aparatur di atas bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Coblong terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan masih kurang. Hal ini terjadi karena pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa proses pelayanan Kartu Keluarga masih berbelit-belit dengan waktu penyelesaian yang lama, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan ke Kecamatan Coblong Kota Bandung. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung masih belum bisa dikatakan berhasil dikarenakan masih banyak sebagian masyarakat yang belum sadar akan pentingnya membuat administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, peneliti menganalisa bahwa dalam sub aspek partisipasi masyarakat Kecamatan Coblong terkait dengan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan sudah cukup baik. Akan tetapi perlu adanya dukungan yang penuh dari aparatur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dikarenakan aparatur masih kurang bersosialisasi dengan masyarakat tentang pentingnya data kependudukan. sejauh ini masih banyak masyarakat yang belum

mempunyai kartu/surat administrasi kependudukan, padahal administrasi tersebut sangat penting untuk identitas diri dan mengurus berbagai macam perizinan.

4.2.4.1 Mendorong Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik yang didalamnya meliputi: keterlibatan masyarakat, merupakan peran serta masyarakat pada saat melakukan pelayanan.

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap petugas dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap penyelenggaraan pelayanan dalam Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan. Wujud partisipasi berupa adanya pertemuan antara masyarakat dengan aparatur sebagai penyedia layanan. Partispiasi masyarakat sangat diharapkan untuk mencipatakan kualitas pelayanan yang baik dari Kecamatan Coblong Kota Bandung khususnya pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri eksentensi pemerintahan yang demokrtais. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan mengungtunkan bagi arapatur petugas

pembuat Kartu Keluarga dengan masyarakat. Partisipasi masyarakat didalam proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi disuatu negara.

Kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Kerluarga di Kecamatan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja aparatur dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) mengatakan bahwa:

> " dorongan yang diberikan sudah sangat banyak dalam namun partisipasi masyarakat Kecamatan Coblong dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan masih kurang, hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya memiliki data administrasi kependudukan. Padahal, aparatur Kecamatan sudah berperan menjaring aspirasi masyarakat terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan" (4/08/2018).

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh aparatur di atas bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Coblong terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan masih kurang. Hal ini terjadi karena pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa proses pelayanan Kartu Keluarga masih berbelit-belit dengan waktu penyelesaian yang lama, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan ke Kecamatan Coblong Kota Bandung. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong

Kota Bandung masih belum bisa dikatakan berhasil dikarenakan masih banyak sebagian masyarakat yang belum sadar akan pentingnya membuat administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, peneliti menganalisa bahwa dalam sub aspek partisipasi masyarakat Kecamatan Coblong terkait dengan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan sudah cukup baik. Akan tetapi perlu adanya dukungan yang penuh dari aparatur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dikarenakan aparatur masih kurang bersosialisasi dengan masyarakat tentang pentingnya data kependudukan. sejauh ini masih banyak masyarakat yang belum mempunyai kartu/surat administrasi kependudukan, padahal administrasi tersebut sangat penting untuk identitas diri dan mengurus berbagai macam perizinan.

Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan perlu dilakukan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatakan pelayanan kepada masyarakat agar secara bertahap akan terbangun komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai salah satu syarat utama terwujudnya partisipasi masyarakat. Selain dari pada itu, dari apa yang telah diutarakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Coblong, pada kenyataannya di lapangan seringkali tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan masih rendah karena keterbatasan pengetahuan atau ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Menyadari akan arti pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik seperti pembuatan pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang merupakan pelayanan yang harus dimiliki bagi setiap warga negara. menurut peneliti perlu adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan, hal ini sangat diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan *good public service governance.*

4.2.5 Kesamaan Hak Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong

Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan coblong kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak merupakan indikator sangat penting untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk bersikap seadil-adilnya kepada masyarakat, baik masyarakat pada umumnya maupun masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik. Aparatur kecamatan dalam menyediakan akses pelayanan harus adil tanpa membanding-bandingkan dan tidak diskriminatif.

Kesamaan hak pelayanan dengan tidak diskriminatif khususnya berkaitan dengan suku, agama, ras, golongan dan status sosial adalah berbagai pandangan

dan tindakan yang didasarkan pada sentimen identitas yang menyangkut keturunan, agama, kebangsaan atau kesukuan dan golongan. Setiap tindakan yang melibatkan kekerasan, diskriminasi dan pelecehan yang didasarkan pada identitas diri.

Berdasarakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Pemerintahan terkait kesamaan hak pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Aparatur mengatakan bahwa:

> "Pelayanan di Kecamatan Coblong tidak pernah membeda-bedakan atas dasar suku, ras, agama dan antar golongan dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat sama dimata kami sama karna setiap masyararakat berhak menerima pelayanan yang sama dari aparatur" (7-08-2018).

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan aparatur, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat aparatur Kecamatan Coblong tidak membeda-bedakan masyarakat, aparatur menerima siapapun masayarakat yang datang untuk melakukan pembutan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong.

Menurut peneliti, apa yang sudah dilakukan aparatur mengenai kesamaan hak memang sudah seharusnya dilaksanakan. Pelayanan yang tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, dan golongan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sementara itu, pernyataan berbeda dikatan oleh masyarakat terkait dengan kesamaan hak yang diberikan aparatur ke masyarakat. Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kecamatan Coblong kota Bandung bahwa masyarakat mengatakan:

> "saya datang buat urus pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan dateng lebih dulu dari warga lain yang datang. Tapi ada warga lain yang baru datang

> kok langsung dilayani. Jujur saya kecewa tapi saat saya lihat warga yang diduluin itu ternyata kenal dengan orang kecamatannya"(7-08-2018).

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat mengenai kesamaan hak belum berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena aparatur masih mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Masyarakat yang datang lebih awal untuk melakukan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong kecewa terhadap aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung. Kekecewaan masyarakat tersebut muncul akibat kecemburuan sosial yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

Menurut analisa peneliti, belum optimalnya kesamaan hak aparatur kepada masyarakat terjadi karena masih adanya sikap aparatur yang memilih mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Aparatur dalam melakukan pelayanan sebaiknya sesuai dengan aturan bahwa dalam melakukan pelayanan aparatur diwajibkan untuk mendahulukan masyarakat yang lebih dahulu datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan. Apabila aparatur sesuai dalam menjalankan aturan tersebut maka tidak akan terjadi kecemburuan sosial masyarakat, akibat aparatur yang lebih mementingkan masyarakat yang dikenalnya dibandingkan masyarakat yang tidak dikenalnya.

Penjelasan mengenai keteguhan dan ketegasan aparatur di Kecamatan Coblong Kota Bandung dijabarkan pada sub bagian dibawah ini:

4.2.5.1 Keteguhan Aparatur Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Keteguhan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecmatan. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung yang memiliki sikap teguh membentenginya dari godaan untuk melakukan pungli. Keteguhan hati aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Aparatur memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Sikap dan perhatian yang disertai dengan keteguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian pelayanan, secara nyata terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik.

Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Coblong, sebagai berikut:

> "Keteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan menurut saya masih kurang. Aparatur masih ragu sama pendiriannya dalam memberikan mengenai pelayanan" (07/08/2018)

Berdasarkan uraian pendapat masyarakat, dapat dikatakan bahwa ketidakteguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan

kurangnya pendirian dari aparatur tersebut. Aparatur Kecamatan Coblong menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

Keteguhan menuntun perilaku petugas pelayanan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada menciptakan aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bahwa ketidakteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya pendirian dari aparatur dalam memberikan informasi yang valid mengenai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan. Aparatur Kecamatan Coblong menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

4.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong

Keseimbangan hak dan kewajiban merup akan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus selaras satu sama lain. Keseimbangan pemberian hak kepada masyarakat juga

harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jika hal tersebut tidak ditempatkan pada kedudukan yang setara, maka pelayanan tidak akan mampu berjalan dengan maksimal dan akan merugikan salah satu pihak, baik itu penyedia layanan maupun masyarakat yang dilayani.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan merupakan pelayanan yang dijalankan mempertimbangkan aspek keadilan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur Kecamatan Coblong Kota bandung sebagai pemberi layanan. Kesesuaian antara hak-hak pelayanan yang dipenuhi atau didapatkan masyarakat dengan tanggung jawab yang harus dijalankan merupakan bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Sedangkan, kesesuaian beban kerja dan tanggung jawab dengan hak-hak yang diterima aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung adalah bentuk keseimbangan hak dan kewajiban bagi aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keseimbangan hak juga berarti kuasa untuk menerima atau melakukan kewajiban dalam mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan teknologi informasi melalui penyelenggaraan Pelayanan pembuatan Kartu

Keluarga di Kecamatan pada pelayanan bidang pelayanan pembuatan Kartu keluarga.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Kependudukan terkait keseimbangan pemberian hak dan kewajiban aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan, yang mengatakan bahwa:

> "Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dalam melayani masyarakat sesuai dengan haknya dapat menuntut pelayanan yang baik kepada aparatur dan aparatur berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik sepanjang memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku"(7/08/2018).

Berdasarkan pemaparan di atas diketahui bahwa aparatur sudah sesuai memberikan kewajiaban sebagai penyedia layanan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apartur, maka masyarakat mempunyai hak untuk menuntut pelayanan yang lebih baik kepada aparatur sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Pernyataan yang sama juga diberikan oleh masyarakat Kecamatan Coblong yang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat:

> "alhamdulillah saya udah dilayani sesuai dengan hak saya untuk dapat pelayanan yang layak. Sejauh ini juga semuanya lancar-lancar aja dan kalau ada pegawai yang ga sesuai sama aturan pelayanan saya akan komplain" (7/08/2018)

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas bahwa masyarakat sudah mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang prima dari aparatur. apabila sewaktu-waktu aparatur dalam melakukan tidak sesuai aturan maka

masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk menyampaikan keluhannya terkait pelayananan yang diterima masyarakat.

Hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan menurut analisa peneliti dalam hal Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan yang diberikan Aparatur Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dengan bagaimana pihak aparatur kecamatan menjaga keseimbangan hak dan kewajiban setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong. Berbagai jenis pelayanan yang diajukan masyarakat, dikerjakan dan dilaksanakan oleh aparatur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka sebagai penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan SOP di Kecamatan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga di layani sesuai dengan kebutuhan tiap-tiap individunya. Penjelasan mengenai keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat di Kecamatan Coblong Kota Bandung dijabarkan pada sub bagian dibawah ini:

4.2.6.1 Keadilan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Keadilan dalam pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Keadilan dalam konteks perkembangan pelayanan dapat disampaikan bahwa salah satu tujuan pelayanan publik adalah membentuk masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat yang puas akan segala bentuk pelayanan yang diberikan pada awal pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat yang kebutuhan memperoleh administrasi kependudukan dapat terpenuhi.

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan dan kalangan masyarakat dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas mencipatakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam pelaksanaanya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan dan lain sebagainya. Keadilan dalam pemberian pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga (KK) merupakan hal yang penting, mengingat segala sesuatunya harus dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan.

Hasil wawancara dengan salah satu apatur dari penelitian yang dilakukan di Kecamatan Coblong, terkait dengan Keadilan Pelayanan Aparatur dalam

melayani Masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu keluarga Kecamatan, mengunggkapkan bahwa:

> "Aparatur sudah mencoba bersikap adil kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat saat melakukan pelayanan. Akan tetapi, kan yang dapat menilai aparatur adil atau tidaknya masyarakat itu sendiri. Jadi kita sebagai aparatur sudah melakukan pelayanan dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat"(7/08/2018).

Berdasarkan pendapat aparatur di atas terkait keadilan pelayanan aparatur Kecamatan Coblong sudah memperlakukan masyarakat dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial. Terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya itu kembali pada penilaian masingi-masing individunya.

Selanjutnya, wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan terkait keadilan yang didapatkan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Masyarakat menjelaskan bahwa:

> "menurut saya aparatur kurang cukup adil dalam melayani saya. saya datang lebih awal buat mengurus pembuatan Kartu keluarga dan yang diduluin malah yang udah dikenalnya"(7/08/2018).

Berdasarkan penjelasan salah seorang masyarakat di atas, masyarakat sebagai penerima pelayanan, mengatakan bahwa aparatur yang melaksanakan pelayanan masih kurang adil dalam melayani masyarakat, ini terlihat dengan cara aparatur lebih mendahulukan masyarakat yang dikenalnya. Terciptanya keadilan dapat menjadikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan menghilangkan sifat membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang sama rata dengan keadilan yang diberikan aparatur Kecamatan Coblong menjadikan kepuasan terhadap masyarkat atas pelayanan yang telah diberikan.

Menurut analisa peneliti terkait keadilan yang diberikan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung. Aparatur sebaiknya lebih bersikap adil kepada masyarakat dengan salah satu contoh kecilnya yaitu dengan melayani masyarakat sesuai dengan siapa yang datang lebih awal. Agar tidak terjadi kejadian seperti pada aparatur yang mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Menurut peneliti, sebaiknya aparatur membuat nomor antrian untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Kecamatan. Nomor antrian ini cukup efektif karena aparatur hanya tinggal memanggil masyarakat yang mengantri dan tentunya selain efektif juga masyarakat dapat tertib dalam mengantri pada saat melakukan pelayanan.

.