BAB II

TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari segala masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukan oleh dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:4)

> Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Pelayanan dalam hal ini salah satunya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dimana dalam pelayanan ini tidak bersifat komersial dan dikelola oleh pemerintahan kecamatan dengan kegiatan

untuk memberika pelayanan yang lebih tertuju pada pemeberian pelayanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian kepada masyarakat

Pelayanan publik sering diartikan sebagai kata "publik" ,yang memiliki arti yang umum seperti masyarakat dan kepentingan bersama,kata publik adalah sebuah manusia yang jumlahnya banyak serta mempunyai daya berpikir yang sama serta suatu harapan yang sama ,jadi jika dikaitkan dengan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah semua masyarakat mempunyai harapan yang sama yaitu mendapatkan perhatian khusus dalam memperoleh pelayanan yang baik .Oleh karena itu pemerintahan menyediakan suatu pelayanan untuk bertujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan demikian pelayanan untuk menghasilkan produk yang terpenuhi bagi mereka yang membutuhkan. Seperti yang dikemukakan oleh Saefullah:

> Pelayanan publik (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah,1999:5)

Saefullah menyatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan secara sah yaitu menjadi warga Negara yang sah serta menjadi bagian dari warga Negara Indonesia karena pemerintah dalam hal ini memberikan pelayanan secara profesional karena pelayanan publik dapat menjadi optimal serta efektif jika hal tersebut diberikan kepada orang yang sepatutnya kita berikan . Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Ngamprah terhadap penerbitan Kartu Keluarga adalah

pelayanan yang diberikan bagi warga negara yang sah dan layak untuk memperoleh layanan publik yang baik.

Pelayanan publik dalam pelayanan administrasi akan selalu berkaitan dengan masalah kepentingan umum,seperti masalah pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga ditingkat pemerintahan kecamatan pun masalah pasti ada maka pelayanan publik harus diberikan dengan sesuai ketetuan karena istilah pelayanan publik tidak jauh dari asal-usul tersebut,maka lebih lanjutnya akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik milik Agus Dwiyanto mendefenisikan pelayanan publik :

> "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya". (Dwiyanto, 2008:136)

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan atau suatu koprasi yang efektif dapat menjadikan suatu demokrasi sebagai kemakmuran dalam ekonomi serta mengurangi kemiskinan ,dan memperdalam kepercayaan pemerintah dalam administrasi publik, dan menurut Sinambela mendefinisikan terkait pelayanan publik sebagai beikut :

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2008: 5)

Berdasarkan pengertian menurut kedua pendapat diatas ,dapat dilihat bahwa suatu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat serta dalam tujuan mengimplementasi suatu ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undang. Maka suatu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga harus mengikuti kententuan yang berlaku ,jika tidak sesuai dengan ketentuan akan mengakibatkan suatu pelayanan akan berjalan ditempat tidak akan bisa berkembang dengan semestinya , pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat salah satunya pelayanan administrasi publik di Kecamatan Ngamprah.

Pelayanan tersebut sangat disibukan dengan pembuatan dokumen kependudukan salah satuya Kartu Keluarga,oleh karena itu pelayanan harus dibuktikan secara prima karena masyarakat akan menuntut bila pelayanan tersebut tidak sesuai harapan karena publik berasal dari masyarakat oleh karena itu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga harus membuktikan sebagai kesejahteraan masyarakat

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah perlakuan dalam membantu dan menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh seseorang yang membutuhkan untuk menjadi sebuah perbuatan melayani. Karena dalam hal tersebut pelakuan aparatur Kecamatan Ngamprah akan membantu dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sebagai suatu pengabdian bagi masyarakat. Sebuah pelayanan

administrasi juga dikatakan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh Kartu Keluarga.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan oleh pemerinatah dalam membantu dan mengurus apa yang diinginkan masyarakat berupa jasa atau barang yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya karena pelayanan sebuah penunjang kebutuhan seseorang yang membutuhkannya.

Serta pada umumnya sebuah pelayanan di Kecamatan Ngamprah dalam pembuatan Kartu Keluarga harus bertaraf tinggi demi menciptakan sebuah kepuasaan tersendiri bagi masyarakat yang memperolehnya . Serta kualitas pun harus dibuktikan kepada masyarakat bahwa pelayanan ini sesuai dengan kualitas yang diberikan maka kualitas banyak mengandung arti definisi dan suatu makna , banyak orang yang berbeda-beda mendefinisikan arti kualitas ,salah satunya menurut Sampara Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan* berpendapat, pelayanan adalah :

> Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman 2000:8)

Berdasarkan pendapat diatas , sebuah bentuk atau interaksi langsung antar seseorang dengan yang lain merupakan hal dalam suatu kegiatan yang akan menimbulkan proses pelayanan yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga pun harus didukung dengan interaksi dari aparatur terhadap masyarakat untuk menimbulkan proses pelayanan yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan

yang dilakukan oleh kedua pihak yang ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang atas dasarnya tidak terlihat dan akan menjadi pemilik bagi masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diatur. Seperti halnya dalam penerbitan Kartu Keluarga adalah suatu hal kegiatan yang terjadi interkasi sesama aparatur untuk menghasilkan suatu fisik atau produk itu sendiri berupa kartu keluarga yang menghasilkan kepuasaan dalam pelayanannya bagi masyarakat yang membuat dokumen tersebut.

Pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat karena pelayanan yang maksimal harus menjadi suatu hal yang berdampak positif bagi masyarakat. Karena sebuah pelayanan umum harus sesuai dengan standar yang berlaku atau berpedoman pada regulasi tersebut karena akan menjadi salah satu alat ukur yang harus terpenuhi dalam penyelenggaraannya serta wajib ditaati oleh aparatur sebagai pemberi layanan kepada masyarakat .

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat seperti pelayanan penerbitan Kartu Keluarga pada usahanya menuju pada usaha

pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit - belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
    A. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
    B. Persyaratan pelayanan umum.
    C. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
    D. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
    E. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
    F. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemprosesan pelayanan umum.
    G. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang di manfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberi rasa aman.
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarkat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan sera tidak diskriminatif.
6. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal yang lainnya hendaknya para petugas cepat tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak hanya dilakukan oleh pemerintah , namun dapat berbentuk suatu kerjasama atau murni swasta sendiri, akan tetapi tidak lepas dari upaya pemenuhan kebuthan masyarakat yang optimal dan berkualitas. Pelayanan publik adalah suatu jasa baik itu pemerintah ,maupun pihak swasta atas nama pemerintahan kepada masyarakat, tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Definisi yang dikemukakan diatas pemberi pelayanan bukan hanya dari pihak instasi pemerintahan saja, tetapi ada pihak yang dapat bekerjasama antara swasta dan masyarakat, sehingga kebutuhan yang dibutuhkan para masyarakat dapat terpenuhi serta tanpa biaya yang dialokasikan.

Aturan pelayanan adalah suatu sistem pelaksanaan yang harus dijalankan, agar prosedur pelayanan dan metode pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi jelas. Hal ini terjadi, karena pelayanan suatu usaha yang terencana dan tersusun secara sistematis yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya dan adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu adalah Standar Pelayanan.Hal ini seperti pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ngamprah memberikan pelayanan secara sistematis serta sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku seperti ketentuan waktu dan kehanadalan aparatur dalam menjalankan proses pelayanan tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Ngamprah terkait pembuatan Kartu Keluarga ,agar menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, serta memberikan pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan standar yang

berlaku ,rata-rata hal dalam penyelengaraan pelayanan sering kali tidak sesuai dengan regulasi yang ditetapkan..Hal tersebut akan berdampak pada kesulitan masyarakat yang ingin mengurus urusan pelayanan publik, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan sering terjadi kendala ,diantaranya ketepatan waktu menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi tidak sesuainya janji penyelesaian mengakibatkan kekecewaan bagi masyarakat. Oleh karena itu seharusnya pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang dibuat agar persoalan tersebut dapat terselesaikan.

2.1.3 Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu pelayanan yang harus dilakukan dengan baik dan serius karena kualitas sebuah sifat dari suatu penampilan produk dan sebuah kinerja yang paling utama dalam meraih suatu keunggulan demi terciptanya keselarasan yang saling berkesinambungan. dan menghasilkan suatu pelayanan yang baik tentunya harus dengan dibekali rasa yang sunguh-sunguh agar pelayanan yang diciptakan berkualitas dan optimal karena diberikan untuk masyarakat tentunya harus memberikan hasil yang memuaskan atas pelayanan yang dihasilkan oleh aparatur

Maka lebih jelasnya Berdasarkan definisi diatas, bahwa kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamtan Ngamprah merupakan hal yang sangat penting karena Kartu Keluarga dibutuhkan oleh semua masyarakat sebagai Identitas ,maka aparatur yang harus memberikan pelayanan secara prima seperti memberikan sebuah pelayanan yang baik agar masyarakat merasakan

kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ngamprah . Pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan merupakan pengertian yang pokok dalam memberikan hasil produk yang optimal baik secara langsung maupun secara atraktif terkait pembuatan Kartu Keluarga dalam memberikan kepuasan masyarakat pada kualitas yang diproduksi tersebut. Lantas dari hal pengertian kualitas dapat di definisikan menurut pengertian dari Tjiptono yaitu:

> Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat. (Tjiptono,1995:42)

Berdasarkan pengertian di atas, kualitas merupakan segala sesuatu yang memberikan berbagai manfaat dari segi pelayanan yang menjadi harmonis, hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur.

Konsep kualitas merupakan suatu yang bersifat relatif, karena sebuah penilaian kualitas sangat ditentukan dari segi perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004:5) “Pada dasarnya Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses”. Dari ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan

keberhasilan organisasi di tinjau dari kepuasan pelanggan. Sedangkan Sinambela dkk.(2006:13) berpendapat bahwa "Kualias adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)." Sedangkan Fandy Tjiptono mempunyai faktor yang berkaitan dengan keberhasilan kualitas.:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan dengan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa sebuah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan dilihat dari beberapa faktor seperti diatas karena kualitas sangat dibutuhkan karena mampu memenuhi kebutuhan pelanggan . kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga harus berkaitan erat dengan suatu pencapaian standar atau target sesuai yang diharapkan aparatur supaya kualitas pelayanan dari awal hingga hasil akhir yang berupa dokumen dapat diterima oleh para masyarakat dengan kualitas yang diharapkan. Maka kualitas dapat diartikan menurut Ibrahim :

> Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. (Ibrahim,2008:22)

Pengertian ahli tersebut mengartikan bahwa kualitas itu harus sesuai dengan kedaan atau kondisi karena sangat berkaita dengan produk , jasa manusia serta lingkungan . karena suatu janji dalam memberikan pelayanan yang baik bagi yang dilayani dapat menghasilkan suatu strategi dalam suatu bisnis diartikan

pelayanan yang menghasilkan sebuah barang atau jasa yang terpenuhi dengan baik.

Kualitas merupakan satuu modal awal dari seorang aparatur pemerintahan, karena seorang aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat yang melayani dan mengayomi semua keinginan masyarakat dengan kata lain dapat di artikan aparatur pemerintahan sebagai pelayan bagi masyarakat. dan menjadikan nilai-nilai yang berdampak positif terhadap sebuah kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah dalam melayani dan mengatur masyarakat. Kualitas merupakan standar yang harus di miliki oleh para organisasi atau lembaga mengenai kualitas sumber daya manusia, kulalitas dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga menjadikan hasil sebuah barang dan jasa.

Kualitas sumber daya manusia mempunyai arti seorang aparatur pemerintahan yang bertugas harus mampu melayani masyarakat dalam hal ini tentu orang-orang yang mempunyai kemampuan yang baik dan kehandalan di bidang yang mereka gandrungi sehingga memberikan jaminan untuk kepuasaan terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Dengan ini sebuah kualitas dalam pengerjaannya pun harus berpegang pada suatu pedoman yang diwajibkan dimiliki oleh aparatur tersebut sehingga tingkat kecerobohan itu relative kecil agar kepercayaan masyarakat tidak menurun akan pelayanan yang diberikan.

Pengertian kualitas dilihat dari ciri-ciri dan sebuah karakteristik dari suatu produk dalam keahliannya untuk memenuhi semua kebutuhan yang telah di

tekuni. Sebuah kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk jasa , karena manusia bisa memberikan kualitas yang terbaik kepada konsumen .

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah sebuah pelayanan yang memenuhi syarat serta suatu harapan bagi penerima layanan. karena secara teoritis kualitas adalah menjadikan sebuah tujuan kualitas yang memuaskan untuk para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan itu sebuah penyelenggaraan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga harus mempunyai kualitas serta mutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat seperti yang dikatakan oleh Sinambela

" Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)". (Sinambela, 2011: 5).

Sebagai pemberi layanan terhadap pembuatan Kartu Keluarga aparatur harus mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat, sehingga aparatur dapat sesuai dalam memberikan layanan yang diharapakan oleh masyarakat yang memperoleh Kartu Keluarga, karena aparatur melakukan pelayanan semata-mata untuk memberi kepuasan terhadap masyarakat, sehingga kualitas pelayanan makin meningkat. Harapan dan keinginan dari para masyarakat yaitu aparatur harus mengetahui dan mengupayakan harapan dan keinginan masyarakat tersebut,maka menurut Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha dalam memuaskan masyarakat maka kualitas pelayanan prima ditentukan oleh beberapa faktor seperti dibawah ini :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. (Sinambela,2011:5)

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Transparansi harus dimiliki oleh Kecamatan Ngamprah dalam, pelayanan maka keterbukaan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat diketahui jelas oleh masyarakat seperti tata cara pembuatan serta prosedur dalam pembuatan Kartu Keluarga dan mekanisme serta rincian biaya karena dalam proses pelayanan umum hal tersebut harus diketahui bersama jika hal tersebut terutup akan menimbulkan masalah oleh karena itu harus di informasikan secara terbuka kepada masyarakat baik masyarakat meminta ataupun tidak karena untuk mengantisipasi masalah yang tidak diinginkan.

Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan jika suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dengan berpedoman kepada pertauran dan berpegang penuh atas efensiensi dan efektivitas. setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri.

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Pengaturan setiap bentuk layanan umum harus disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan dan dapat melihat kemampuan

dalam membayar admintrasinya, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang tetap berpegang teguh pada prinsip efesien dan efektifitasnya.

Mengenai penetapan pelayanan yang dibuat atau yang diberikan kepada masyarakat harus mempertimbangkan dari aspek penerima layanan, mulai dari sebuah perencanaan hingga pelaksanaan. Hal ini dilakukan agar aparatur Kecamatan Ngamprah dapat menjalankan pelayanan dengan baik dan diterima oleh masyarakat dengan tepat sasaran dan tidak memberatkan kepada masyarakat .karena dalam pembuatan Kartu Keluarga di ada pungutan biaya alias gratis seperti peraturan terkait administrasi kependudukan No 24 Tahun 2013 pasal 79A dalam isinya "pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya"

Partisipatif pelayanan publik juga harus mempu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatannya para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah memilki keterbatasan, sebagai contoh dari partisipasi masyarakat adalah pada suatu panti sosial, masyarakat memberikan bantuan tenaga atau material, agar pelayanan social tersebut berjalan dengan baik.

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal ini seperti aparatur Kecamatan Ngamprah dalam pembuatan Kartu Keluarga tidak memandang masyarakat dari apapun karena aparatur tidak boleh membeda-bedakan, karena aparatur harus memberikan pelayanan umum pada masyarakat tanpa melihat dari suatu sisi, melainkan aparatur harus melihat apa yang

masyarakat butuhkan, sehingga dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak mengukur masyarakat yang bagaimana dan seperi apa. Itu adalah hal yang tidak seharusnya pemerintah lakukan kesamaan hak semua sama bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan dari pihak aparatur terkait.

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik hasrus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemahaman antara penerima dan pemberi layanan sangat penting, keduannya harus mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing, sehinnga tidak ada kata tidak puas dan tidak ada keraguan dalam proses pelayanan hingga selesainya pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dapat dilihat dari adanya keterbukaan karena untuk memudahkan akses bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan tersebut. Masyarakat harus bisa mengakses suatu pelayanan yang prima serta dapat dipertangung jawabkan oleh aparatur dengan sesuai peraturan yang harus menjadi pedoman bagi pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah dalam hal pelayanan penerbitan Kartu Keluarga kepada masyarakat, pelayanan juga harus seuai dengan skill atau kemampuan aparatur karena yang diberikan kepada masyarakat harus optimal. Serta pelayanan juga harus diberikan kepada masyrakat harus sesuai dengan kriteria apa yang diharapkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga harus diberikan dengan tidak melihat

ras, suku , atau agama karena untuk menunjang terciptanya pelayanan yang adil dan wajib di rasakan oleh penerima pelayanan.

Berdasarkan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah mengunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry, karena mempunyai 5 indikator yang dilihat kesesuaian terhadap permasalahan dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah .Maka hal terkait tersebut akan dipaparkan oleh Zeithaml dengan kelima indikator utama yang bisa menentukan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman, yaitu :

Tangibles : *appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
Reliability : *ability to perform the promised service dependably and accurately.*
Responsiveness : *willingness to help customers and provide prompt service.*
Assurance : *knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*
Empathy : *caring, individualized attention the firm providers its customers.*
(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990: 26)

Berdasarkan pernyataan diatas ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* merupakan indaktor dalam menentukan aparatur Kecamatan Ngamprah sebagai pemberi layanan untuk menunjang pelayanan penerbitan Kartu Keluarga yang efesiensi dan berkualitas, karena kualitas pelayanan dapat diberikan untuk suatu kepuasaan masyarakat, oleh karena itu diharapkan degan adanya teori tersebut yang berkaitan dengan pelayanan mampu memecahkan suatu masalah dalam pelayanan penerbitan Kartu

Keluarga di Kecamatan Ngamprah serta dapat mengatasi pelayanan yang tidak optimal menjadi efektif serta dapat dijalankan oleh aparatur.

Pendapat lain juga yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono dalam bukunya "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*", yaitu:

> Bukti fisik *(tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan *(reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*resvonsiveness),* yaitu keinginan para staf untuk membentu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. (*Empati)*, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Fandi Tjiptono,1997:14)

Berdasarkan beberapa dimensi diatas yang menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithml ,Parasuraman dan Berry ada lima dimensi indikator yang akan diuraikan oleh peneliti sebagai berikut :

Pertama kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah dilihat dari Bukti Fisik (*Tangible*) adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Berdasarkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah harus diperhatikan oleh aparatur dalam indikator yang disebut dengan

tangibles atau bukti langsung yang artinya saran dan prasarana dalam memberikan eksistensi terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat.

Kedua dilihat dari aspek kehandalan yaitu (*Reliability)* hal ini meliputi mengenai kehandalan dalam melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan suatu kepuasan bagi masyarakat karena hal ini tidak terlepas dari kehandalan atau *reliability* yang diberikan terhadap pelayanan tersebut . Dalam menunjukan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah aparatur harus memberikan kepada masyarakat melalui kemampuan terbaiknya agar dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kehandalan (*Reliability).* Untuk menunjang efesiensi setiap aparatur harus memiliki kemampuan yang handal serta memahami bagaimana dasar dari prosedur pembuatan Kartu Keluarga.

Ketiga (*Responsivness)* definisi ini adalah daya tanggap ,maka arti dari hal tersebut diartikan bagaimana bentuk respon aparatur terhadap hal yang berkaitan dengan konsumen . Respon yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah dalam memberikan pelayanan terhadap penerbitan Kartu Keluarga kepada masyarakat harus memerlukan adanya suatu penjelasan yang bijaksana, serta dapat mengarahkan segala proses terkait alur pembuatan Kartu Keluarga yang berlaku di Kecamatan Ngamprah sebagai respon bagi masyarakat sehingga akan timbul respon yang baik.

Keempat dilihat dari aspek Jaminan (*Assurance)* dilihat dari hal ini pihak pemberi layanan harus benar-benar memperhatikan suatu jaminan bukan istilah

biasa tetapi harus memperhatikan jaminan yang mengahasilkan hasil yang luar biasa . Maka harus ada suatu perhatian yang sungguh-sungguh dari aparatur terkait pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sebagai salah satu bentuk indikator dari kualitas pelayanan yang mempunyai sasaran untuk menunjang kepuasaan masyarakat atas pembuatan Kartu Keluarga dari pihak aparatur . Definisi *assurance* atau jaminan Menurut Abbas Salim dalam bukunya yang berjudul Asuransi dan Manajemen Risiko ,yaitu

> "asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. *assurance* atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu. (Abbas Salim 2007:1)

Kelima Empati (*Emphaty)* adalah suatu perhatian secara individual yang harus diberikan aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat terkait pembuatan Kartu Keluarga seperti halnya memudahkan untuk komunikasi dengan masyarakat agar bisa lebih mudah dalam melakukan pelayanan tersebut , serta aparatur harus memahami suatu kebutuhan masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar dan berkualitas jika semua hal yang berkaitan dengan pelayanan harus dibekali dengan rasa empati untuk menyelesaikan pelayanan aparatur juga harus mempunyai suatu komitmen yang sama terhadap pelayanan yang ditanganinya.

2.1.5 Faktor Pendorong Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Mayarakat

Syarat penting untuk menuju pelayanan yang sukses harus ditunjang melalui sumber daya manusia yang akan dikerahkan untuk melakukan suatu pelayanan publik ada beberapa hal yang menentukan kesuksesan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang semakin baik , maka dalam hal ini ada beberapa point , mengutip dalam peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 13 Tahun 2009 tentang peningkatan pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat sebagai berikut :

1. Komitmen pimpinan Upaya yang secara teknik dapat dilakukan oleh aparatur pelaksana secara faktual selalu memerlukan dukungan dari para pengambil keputusan (para pimpinan) baik di daerah maupun di lingkungan pemerintah pusat. Komitmen dimaksudkan adalah keinginan yang kuat dan konsisten untuk melakukan perbaikan menerus. Komitmen ini diikuti oleh kebijakan, keputusan yang senada dalam kaitan dengan pengalokasian dan pendayagunaan sumberdaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Perubahan pola pikir (*mindset*) terhadap fungsi pelayanan Perubahan pola pikir adalah awal dari seluruh usaha perbaikan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar untuk keseluruhan proses peningkatan pelayanan publik. Jika tidak ada pemahaman baru tentang pentingnya dan manfaat peningkatan pelayanan publik bagi individu dan organisasi aparatur maka tindakan nyata ke arah itu tidak akan pernah terwujud.
3. Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan Peningkatan kualitas pelayanan publik sulit diwujudkan bila partisipasi masyarakat pengguna pelayanan

masih rendah. Aspek partisipasi masyarakat pengguna pelayanan yang terpenting adalah aspirasi mereka atas ragam, kualitas dan biaya penyelanggaraan pelayanan. Jika tidak demikian, sangat mungkin penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik akan menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan yang menghasilkan sesuatu yang justru tidak dibutuhkan dan atau tidak diinginkan oleh para pengguna pelayanan.

4. Kepercayaan Kunci sukses untuk memperbaiki pelayanan publik adalah adanya saling percaya (*trust)* antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat penggunanya. Saling percaya akan menghasilkan komunikasi dan interaksi yang positif dan lebih bermakna dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan itu sendiri
5. Kesadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik Kesadaran sangat berkaitan dengan tingkat responsifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Banyak kasus menunjukkan kelambanan organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk menemukan pintu masuk perbaikan kualitas pelayanan disebabkan karena lemahnya kesadaran organisasi atas kualitas pelayanan publik yang dikelolanya. Tidak sadar masalah akan mengakibatkan tumpulnya kepekaan terhadap aspirasi pengguna pelayanan serta matinya kemauan untuk membuat perubahan yang bermakna perbaikan. Para personel di organisasi penyelenggara pelayanan dan pengambil keputusan perlu diyakinkan bahwa perbaikan pelayanan merupakan suatu kebutuhan (ada kesadaran tentang hal itu). Jika kesadaran itu belum ada, sebaiknya perlu dilakukan suatu proses

awal untuk meningkatkan kesadaran tersebut meskipun proses itu akan memakan waktu lama.

6. Keterbukaan Kendala utama yang dihadapi dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sifat keterbukaan yang belum dimiliki baik oleh penyedia layanan maupun oleh penerima layanan. Keterbukaan dalam hal ini adalah kesediaan untuk menerima pengaduan atau keluhan dan sekaligus kesiapan untuk melakukan tindakan nyata perbaikan. Keterbukaan juga dapat diartikan sebagai kemauan untuk berkomunikasi dengan pihak lain secara efektif. Aspek terpenting dari keterbukaan adalah kejujuran atas fakta yang ada.
7. Kejujuran Kejujuran merupakan faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kejujuran atas masalah yang ada akan mem bimbing ke arah solusi yang tepat. Sebaliknya upaya menutup nutupi ma salah yang sesungguhnya ada melalui mekanisme defensif akan menyesatkan semua pihak dari solusi dan tindakan perbaikan yang tepat.

Berdasarkan ketujuh poin diatas yang terkandung dalam peraturan Menpanrb No 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat ,dapat dilihat beberapa point yang disebutkan diatas maka dengan terselengarakannya suatu pelayanan publik harus ditunjang dengan beberapa hal seperti di dalam peraturan Menpanrb No 13 Tahun 2009 .Oleh karena itu demi terselengarakannya suatu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah harus memenuhi harapan, maka aparatur yang bertugas sebagai pemberi layanan diharapkan bisa menjalankan sesuai dengan

peraturan yang berlaku ,jika hal ini sesuai dengan point-point diatas akan merubah *mindset negatif* masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.1.6 Definisi Penerbitan

Penerbitan merupakan salah satu kegiatan atau proses yang memerlukan pengerjaan yang panjang. Kegiatan tersebut akan melibatkan banyak waktu dan orang. Sebagai suatu kegiatan proses , penerbitan tidak berdiri sendiri karena harus memerlukan intelektual dan profesional dalam menyiapkan, menyunting, dan menghasilkan bebagai publikasi ,kemudian memperbanyak untuk kepentingan masyarakat dan umum.

Ada juga yang mendefinisikan bahwa penerbitan adalah suatu upaya dalam menerbitkan dalam bentuk materi tertulis agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat sebagai pembacanya. Pengertian dari sebuah penerbitan yang sudah disebutkan itu tadi tidak salah. namun pengertian penerbitan itu sendiri merupakan usaha resmi yang berkaitan dengan pencari naskah, proses editorial, produksi, dan pemasaran naskah tercetak. Berdasarkan pengertian penerbitan yang disebutkan tadi, ada beberapa penerbit yang didirikan oleh individu, ada juga yang didirikan oleh kelompok atau lembaga.

Secara garis besar, penerbitan dibagi menjadi dua bagian besar yakni penerbitan buku dan penerbitan dokumen . Penerbit buku berkonsentrasi memperbanyak literatur maupun informasi dalam bentuk produk cetak seperti buku. Berbeda dengan penerbit buku, penerbit dokumen penting lebih

berkonsentrasi pada menyiapkan data-data aktual yang dapat diproses dan di terbitkan untuk memenuhi kebutuhan seperti contohnya pada kalangan masyarakat atau pun lembaga . Perkembangan teknologi turut memperluas pengertian penerbitan. Penerbitan bukan saja industri penghasil barang cetak, namun dalam menerbitkan dokumen-dokumen penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti Kartu Keluarga dan KTP.

Penerbitan adalah proses pencatatan diri seseorang atau harta bendanya menyangkut peristiwa hukum dalam lembaran negara yang berupa surat sejak pendaftaran sampai penandatanganan/pengesahan. Penerbitan dapat dengan huruf yang ditulis tangan atau huruf stensil menurut ketentuan perundang – undangan yang berlaku dan penerbitan juga upaya menerbitkan berbagai materi tertulis agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat pembacanya. dari beberapa definisi arti Penerbitan adalah suatu proses / upaya menerbitkan berbagai materi tertulis agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

2.1.7 Definisi Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah sebuah identitas keluarga yang isinya memuat seluruh tentang identitas nama anggota serta jenis kelamin dan alamat keluarga yang tertera didalamnya sebagai Penduduk warga negara indonesia yang sah dan orang asing yang memiliki izin tinggal wajib untuk melaporkan susunan keanggotaan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui desa.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa kartu keluarga merupakan suatu kartu identitas pada setiap satu kepala keluarga, dengan data yang dimuat didalam dokumen bagaimana tentang susunan dan hubungan keluarga disertai keterangan lainnya sebagai dokumen penting bahwa sebagai warga Negara yang baik. Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 24 Tahun 2013, pasal 1 dan 11, serta pasal 12 dan 13 pada undang-undang ini menyebutkan bahwa "Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain".

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.dan Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

2.1.8 Penerbitan Kartu Keluarga

Pencatatan kartu keluarga penduduk WNI yang dimaksud dalam sebuah peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1)dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Ijin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing.
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan.
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yangpindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang 35ating dari luar negeri karena pindah.

Serta dalam mekanisme tentang Perubahan KK karena ada penambahan anggota baru dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) harus memenuhi syarat berupa:

1. KK lama
2. Kutipan Akta Kelahiran

Kemudian dalam keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada KK pad anggota keluarga tersebut. Perubahan KK karena

penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama
2. KK yang akan ditumpangi
3. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yangdatang dari luar negeri karena pindah.

Selain perubahan dalam penambahan anggota keluarag karena adanya kelahiran atau yang menumpang pada anggota keluarga tersebut. Ini sebaliknya akan ada perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa.

1. KK lama
2. Surat Keterangan Kematian
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapula Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama
2. KK yang Rusak

3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.

a. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.ikenakan 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- 1.05 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. Dalam perubahan susunan dalam sebuah kartu keluarga, KK yang melampaui batas dari waktu tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000.,- Biaya tersebut untuk pengurusan dalam pembuatan KK adalah untuk KK biaya umumnya adalah Rp. 0 sedangkan penduduk yang melakukan perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampuai batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan.

2.1.9 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

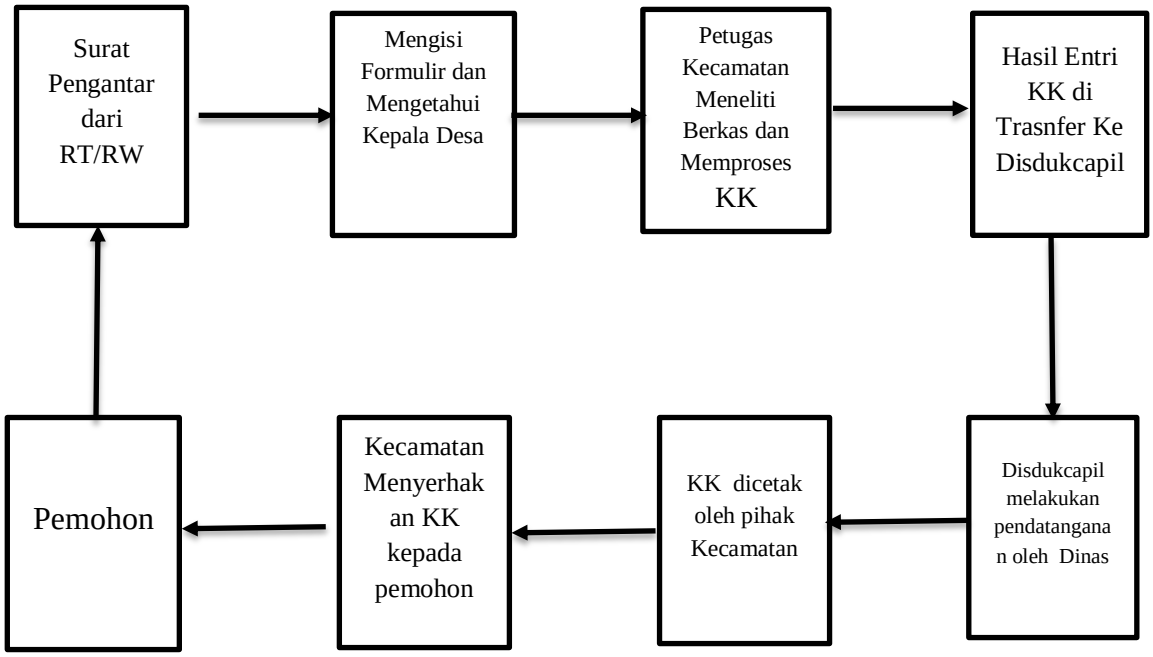
Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakukan dengan tata cara :

a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
b. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan
c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau
d. Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga
e. 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)
f. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
g. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
h. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
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

Berdasarkan beberapa poin mengenai bagaimana cara pembuatan kartu keluarga mulai dari tata cara hingga cara alur pembuatan, maka dalam hal ini ada beberapa alur pembuatan hingga diterbikannya kartu keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2.1
Alur Pelayanan Kartu Keluarga



(*Sumber : http://pasundanekspres.com/kartu-keluarga-bisa-di-cetak-di kantor-kecamatan// Tahun 2018)*

Berdasarkan gambar alur diatas mengambarkan alur proses penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah ,dari tahap proses tersebut masih banyak kendala yang sering terjadi ada beberapa temuan masalah terutama dari tahap ketika berkas diserahkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dilakukan pendatanganan sesuai dengan peraturan Bupati No 35 Tahun 2013 pasal 8 ayat (1) yang isinya Pendatanganan Kartu Keluarga dilakukan oleh kepala dinas selaku kepala instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan tahap tersebut mengalami kendala yaitu peneliti menemukan masalah hambatan dalam proses tersebut hasil entri kartu keluarga dari kecamatan harus mengantri untuk pendatanganan oleh kepala dinas maka hal tersebut memakan waktu yang cukup lumayan ,jadi hal tersebut pihak kecamatan tidak bisa memberikan janji dengan sesuai karena faktanya hal tersebut terkendala oleh proses tersebut. Untuk memperkuat penjelesan tersebut menemui salah satu aparatur Kecamatan Ngamprah

> mengenai proses pembuatan kartu keluarga saat ini terkendala saat menunggu data KK yang telah ditanda tanggani oleh kepala dinas karena dipusat data-data dari kecamatan harus mengantri dengan kecamatan yang lainnya ,maka diharapkan masyarakat harus mengerti serta memahami mengenai waktu penyelesaian karena pihak aparatur bisa memberi waktu penyelesaian hanya 2 minggu lamanya kerja"(29 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kendala terhadap masalah ketentuan waktu ,menurut peneliti seharusnya diera globalisasi seperti sekarang ini pemerintah harus bisa berinovasi terhadap kemajuan zaman serta dapat memanfaatkan good governance untuk mempermudah pelayanan yang berbasih

online sehingga masyarakatpun tidak harus menunggu lama hasil dari jadinya Kartu Keluarga.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Bandung Barat . Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.maka peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Serviqual*) yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.*

Pertama bukti fisik (*Tangibles)* meliputi bukti fisik diantaranya yaitu : sejauh mana kecamatan ngamprah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat kartu keluarga serta tahapannya memberi pelayanan mampu memberikan hasil yang maksimal kepada masyarakat sebgai pemohon untuk pembuatan Kartu Keluarga , Peneliti akan mengkaji sejaumana bangunan kantor Kecamatan Ngamprah yang menjadi tujuan karena terkait pelimpahan pembuatan kartu keluarga yang sesuai dengan peraturan Bupati ,apahkah kefektifan dalam memberikan layanan ,karena dilihat dari terjadinya dilapangan banyak masayrakat yang mengeluh kesahkan mekanisme tersebut

Berkaitan dengan perlengkapan yang mendukung dikantor Kecamatan Ngamprah sesuai dengan input dan fungsinya dalam melakasanakan mekanisme serta mendukung pelayanan aparatur dalam menjalankan tugasnya seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sumber daya manusia yang mempuni dalam menjalankan dari segi peralatan yang sesuai dengan standar operasional dan berbasis komputerisasi , peneliti melihat dari sumber daya manusia (SDM) melihat sedikit kendala dari segi pelayanan yang memakan waktu yang lumayan dan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebelumnya dan kurang sigap dalam memperbaiki. Bukti fisik (*Tangible*) meliputi :

1. Fasilitas Fisik ,merupakan suatu sarana dan prasarana dalam menjalankan suatu kegiatan yang diberikan oleh Kecamatan Ngamprah dalam melakasanakan mekanisme pembuatan kartu keluarga maka aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai suatu instansi pemerintahan harus melayani masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan kartu keluarga seperti fasilitas fisik dalam penelitian ini fasilitas pelayanan pendaftaran , ruang tunggu serta keramahan aparatur dalam memberikan penanganan kepada masyarakat karena hal tersebut sangat berdampak pada kenyamanan masyarakat dalam membuat kartu keluarga di Kecamatan Ngamprah.
2. Peralatan, merupakan peralatan yang digunakan dalam melakukan tugas operasionalnya (sarana dan prasarana) yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga , dll

3. Komunikasi adalah sebagai alat sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang membuat kartu keluaraga ataupun antara aparatur dengan masyarakat alasannya untuk penunjang pencapaian suatu pelayanan yang baik khususnnya mengenai kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga.

Kedua Empati *(Empathy)* yaitu indikator ini meliputi kemudahan dalam hubungan atau komunikasi yang baik , serta perhatian pribadi dalam memamhami kebutuhan para pelanggan, pelayanan akan berjalan jika lancar dan berkualitas apabila dari setiap pihak yang berkecimpung dalam kepentingan tersebut memiliki rasa empati dalam melakukan pekerjaan nya serta menyelesaikannya dengan berkomitmen sama dengan yang lainnya maka kemudahan dalam memberikan pelayanan akan berjalan dengan baik lantas dengan memperlihatkan sikap empati dan rendah hati serta sopan santun bilamana hal tersebut dilakukan akan menimbulkan suatu komunikasi yang baik serta suatu persepi yang baik juga . Empati (*Empathy)* meliputi :

1. Keramahan Aparatur dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ngamprah untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus peroses pembuatan kartu keluarga.
2. Komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan atau suatu informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh kedua kubu baik paratur mauapun masyarakat. yaitu hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Kantor Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dengan masyarakat

dalam mewujudkan pelayanan pembuatan kartu keluarga sehingga tercapai komunikasi yang efektif.

Ketiga Daya tanggap *(resvonsiveness*), yaitu keinginan aparatur dalam membantu para pemohon dan memberikan pelayanan dengan cara tanggap cepat dan tepat serta keinginan aparatur untuk membantu para pemohon dan memberikan pelayanan dengan tanggap. ketanggapan disini adalah bagaimana bentuk respon aparatur dalam segala hal yang berhubungan dengan masayarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemudian dilihat sejaumana respon aparatur dalam memberikan penjelasan terkait dengan masyarakat yang merasa tidak puas mengenai pelayanan yang diberikan dan bagaimana aparatur merespon baliknya dan .menyeselesaikannya dengan mengambil tindakan Ketanggapan (*responsiveness)* meliputi :

1. Kesediaan dalam membantu masyarakat / pemohon merupakan rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan mengenai pembuatan kartu keluarga .
2. Memberikan suatu pelayanan dengan cepat dan tanggap merupakan hal mengenai kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga dengan cepat dan sigap yang dapat mengahsilkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan ngamprah mengenai pembuatan kartu keluarga .

Keempat Keandalan *(reliability*), yakni mengenai suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan setiap aparatur harus memiliki kemampuan yang handal serta skill yang dikuasainya karena untuk menunjang prosedur kerja serta mengetahui bagaimana seluk beluk mekanisme kerja dan memperbaiki berbagai kekurangan dalam penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur dalam bekerja ,oleh karena itu aparatur harus memberikan arahan yang benar kepada setiap pelayanan yang belum di mengerti masayarakat agara tidak ada kesalah pahaman oleh kedua pihak , sehingga akan berdampak postif atas pelayanan tersebut.

Berdasarkan kemampuan seorang apratur yang memberikan pelayanan pada masyarakat lebih memberikan suatu arahan dan memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur serta dapat dipertanggung jawabkan oleh aparatur , serta dalam memberikan suatu pelayanan kepada masayarakat bila ada kesalahan yang didapat dalam mekanisme pembuatan ,maka aparatur harus segera sigap dalam memperbaikinya. Keandalan *(reliability*) meliputi :

1. Pelayanan yang terpercaya adalah suatu kegiatan atas pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat oleh aparatur kantor Kecamatan Ngamprah atas pelayanan pembuatan kartu keluarga yang dibarengi oleh berlandaskan norma-norma yang berlaku.
2. Kesigapan aparatur terhadap pelayanan yang cepat dan sigap tepat di Kantor Kecamatan Ngamprah dalam pembuatan kartu keluarga.

3. Pelayanan yang akurat adalah bentuk dari suatu pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan aparatur dikantor Kecamatan Ngamprah mengenai pembuatan kartu keluarga .

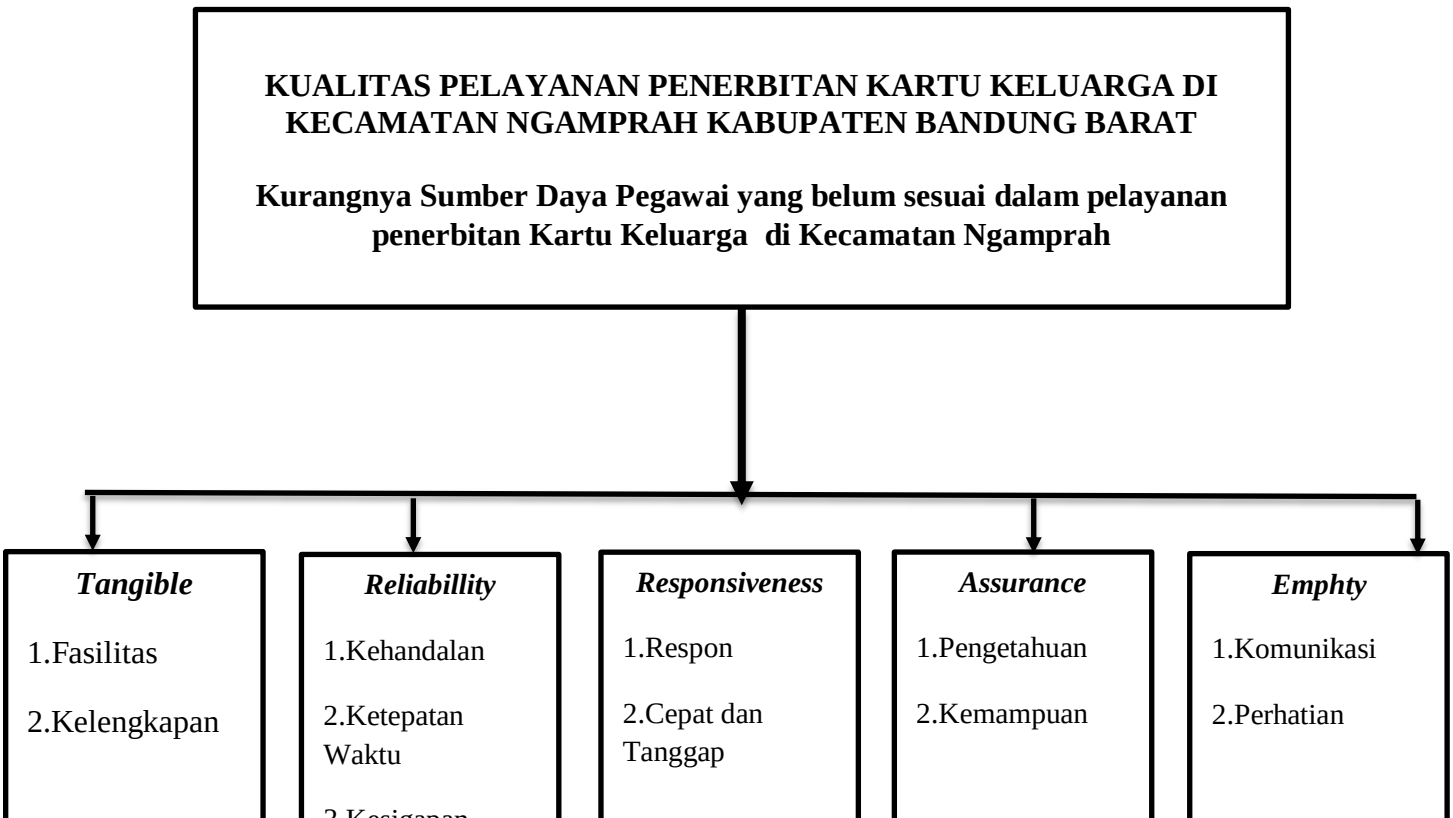
Kelima Jaminan *(assurance),* meliputi kemampuan aparatur atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan serta keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap aparatur kantor kecamatan.

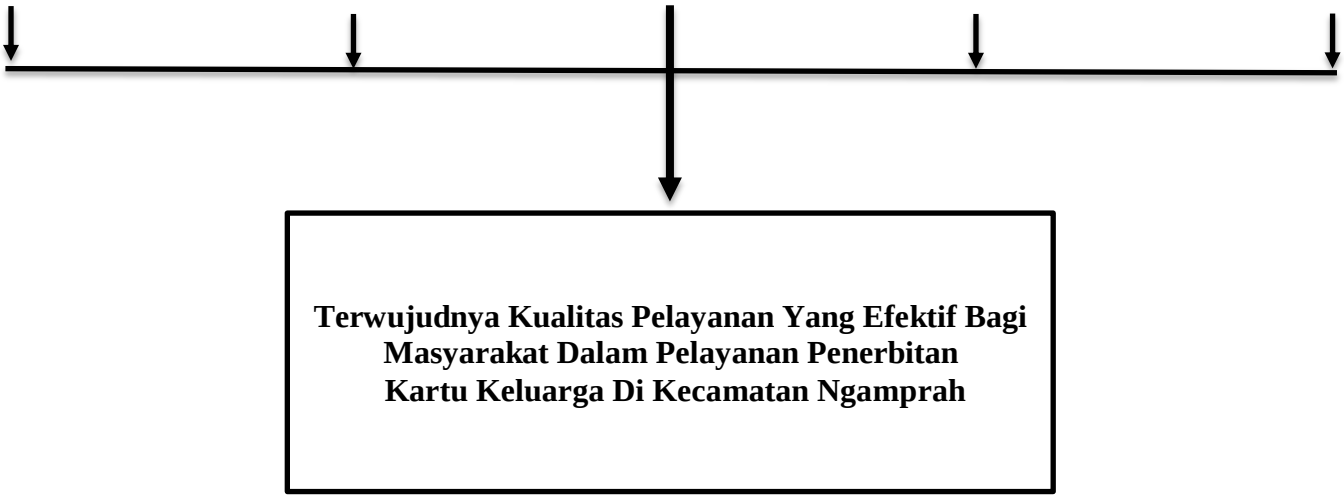
Memberikan suatu pelayanan yang tepat dan cepat harus dilakukan oleh pihak aparatur kantor kecamatan dengan tugas dan fungsi yang dimilikinya kemudian dalam melayanai masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik pihak aparatur harus cepat dan tanggap dalam melayani dalam memberikan informasi dan harus mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat pihak yang ingin dilayanai akan tetapi hendaklah memberi pelatihan kepada pihak aparatur dalam meningkatkan kemampuan dan tugasnya. Jaminan *(assurance*) meliputi

1. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh Aparatur Kecamatan Ngamprah dalam penerbitan kartu keluarga melalui pengalaman atau pendidikan untuk menunjang serta mendukung pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga .
2. Kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dengan

kemampuan dalam memberikan pelayanan penerbitan kartu keluarga kepada masyarakat.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut terkait kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan menjadi acuan dalam mencapai tujuan untuk pelayanan terutama dalam Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung yang efektif dan berkualitas dalam penyelangaraannya. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut.





(Sumber :Hasil Pengolahan Peneliti,2018)

2.4 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran peneliti di atas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini dapat terwujudnya Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,pada pelayanan yang lebik baik lagi khususnya di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ditentukan oleh beberapa indikator *Tangibles* (bukti fisik),

Realibillity (kemampuan), *Responsiveness (*daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Emphaty* (perlalakuan).