BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Kabupaten Bandung Barat adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, hasil dari pemekaran Kabupaten Bandung. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah barat dan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, Kota Bandung di sebelah selatan, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan timur. Cakupan wilayah Kabupaten Bandung Barat, meliputi 16 (enam belas) kecamatan yang terdiri dari:

Tabel 4.1
Daftar Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat

No	Kecamatan	Jumlah Desa
1.	Ngamprah	11
2.	Batujajar	7
3.	Cihampelas	10
4.	Rongga	8
5.	Cililin	11
6.	Padalarang	10
7.	CikalongWetan	13
8.	Lembang	16
9.	Cisarua	8

10.	Sindangkerta	11
11.	Saguling	6
12.	Parongpong	7
13.	Gunung Halu	9
14.	Cipongkor	14
15.	Cipeundeuy	12
16.	Cipatat	12

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 2018)

Kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga bertujuan untuk mengetahui suatu keberhasilan aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam melakasanakan tugas pelayanan kepada masyarakat ,namun pada faktanya masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga dari data yang diperoleh diantaranya ada beberapa desa dengan jumlah yang sudah mempunyai Kartu Keluarga seperti : Desa Tanimulya 8.950, Cilame 10,267, Ngamprah 1.729, Gadobangkong 4.155, Sukatani 1.962, Pakuhaji 2.527, Cimareme 2.197,Margajaya 3.766,Cimanggu 2.429 ,Bojong Koneng 4.348. Hal ini menunjukan bahwa masih banyak yang belum memiliki Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah .

Berdasarkan dengan adanya proses penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat harus bisa berjalan dengan baik serta dapat mengembangkan dari segi pelayanan demi menciptakan suatu harapan bagi masyarakat yaitu dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif.

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

4.1.2.1 Visi Kecamatan Ngamprah

Visi yang dicanangkan merupakan suatu gambaran serta tujuan dan cita-cita yang akan dicapai oleh sebuah instansi pemerintah , khsusnya bagi aparat Kecamatan Ngamprah dalam menjalankan tugasnya serta fungsi dan amanat dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat . Visi dari Kecamatan Ngamprah diharapkan mencerminkan tujuan yang ingin dicapai, serta memeberikan arahan dan kesinergian program yang jelas , dan mampu menjadi sebuah pemersatu berbagai gagasan dalam organisasi dengan mampu menumbuhkan komitmen kepada seluruh jajaran dalam organisasi .Visi Kecamatan Ngamprah adalah : “Membangun Masyarakat yang Cerdas Agamis Berbasis pada Perkembangan Lingkungan yang Natural / Alami Terpadu dan Inovatif dengan Mmepertimbangkan Kultur (Adat) Budaya Lokal yang Hidup Dalam Masyarakat “ .

4.1.2.2 Misi Kecamatan Ngamprah

Dalam mewujudkan dan merealisasikan Visi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat perlu adanya suatu langkah dalam merealisasikan suatu Visi tersebut agar mampu terlaksanakan serta dapat terselangara sesuai dengan

cita-cita yang diharapkan ,adapun Misi Kecamatan Ngamprah adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, professional, efektif, efisien dan ekonomis, yang berbasis pada sistem penganggaran yang pro publik.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berakhlak cerdas, sehat dan berdaya saing.
3. Memberdayakan perekonomian desa berbasis ekonomi kerakyatan yang berorientasi pada pengembangan sektor agrobisnis dan agrowisata dalam upaya pengentasan kemiskinan
4. Mewujudkan pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan
5. Meningkatkan kualitas derajat kehidupan masyarakat yang berkeadilan
6. Modernisasi desa melalui peningkatan kapasitas pemerintah desa dan pemberdayaan masyarakat.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Kecamatan merupakan suatu perangkat daerah sebagai pelaksana teknis dalam suatu kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja dan dipimpin oleh Camat, serta kedudukan nya dibawah dan bertanggung jawab kepada seorang Bupati serta melalui Sekertaris Daerah sedangkan Camat sebagai kordinator atau seorang penyelengara pemerintah di wilayah kerjanya.

1.) Camat mempunyai tugas merumuskan, menetapkan , mengkordinasikan dan membina pelaksanaan kegiatan tugas Kecamatan.selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), camat juga menyelengarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

a. menyelengarakan urusan pemerintah umum
b. mengkordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
c. mengkordinasikan upaya penyelengaraan ketentraman dan ketertiban umum
d. mengkordinasikan penerapan dan penegakan perda dan peraturan Bupati

2.) Sekertaris mempunyai tugas melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis dan kordinasi dengan unit kerja terkait serta penysusunan bahan pengkajian dibidang penyusunan program dan pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum. dalam melaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) , sekertariat mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan koordinasi program kerja kecamatan
b. Pelakasaan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penyusunan progran dan pengelolaan keuangan , kepegawaian dan umum

3.) Subbagian Penyusunan Program dan Keuangan mempunyai tugas melakasanakan penyusnan bahan pengkajian kebijakan teknis dan

koordinasi dengan unit kerja terkait serta pelaporan tugas dibidang penysunan program dan keuangan . Dalam melaksanakan tugas sebagaiamana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Penyusunan Program dan Keuangan mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis di bidang penyusunan program dan keuangan
b. Pelakasanaan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dibidang penyusunan program dan keuangan dan
c. Pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan tugas dibidang penyusunan program dan keuangan.

4.) Subbagian Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dan koordinasi dengan unit kerja terkait serta pelaporan tugas di bidang kepegawaian dan umum. Dalam melakasanakan tugas sebagaiamana dimaksud pada ayat (1) , Subbagian Kepegawaian dan Umum mempunyai fungsi :

a. penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis bidang kepegawaian dan umum
b. pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dengan unitkerja terkait di bidang kepegawaian dan umum
c. pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan tugas di bidang kepegawaian dan umum.

5.) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan

oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1) , Seksi Pemrintahan mempunyai fungsi:

a. pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang pemerintahan .
b. pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang pemerintahan
c. pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang pemerintahan.

6.) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dalam pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dalam Melakasanakan tugas segaimana dimaksud pada ayat (1) , Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.
b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa
c. Pelaksanaan tugas dan pelaporan dibidang pemberdayaan masyarakat dan desa.

7.) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melakasanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan dibidang ketentraman dan ketertiban umum. Dalam Melakasanakan tugas segaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

a. pelaksanaan pengkajian kebijakan pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
b. pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
c. pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan dibidang ketentraman dan ketertiban umum .

8.) Seksi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Umum mempunyai tugas melakasanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang Pemliharaan Sarana dan Prasarana Umum . Dalam Melakasanakan tugas segaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Umum mempunyai fungsi :

a. pelakasanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum Pemerintahan di bidang Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Umum
b. pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Umum.
c. pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Umum.

9.) Seksi Pelayanan dan Pendapatan Daerah mempunyai tugas melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang Pelayanan dan Pendapatan Daerah. Dalam Melakasanakan tugas segaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan dan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi :

a. pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang Pelayanan dan Pendapatan Daerah
b. pelakasanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang Pelayanan dan Pendapatan Daerah
c. pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang Pelayanan dan Pendapatan Daerah.

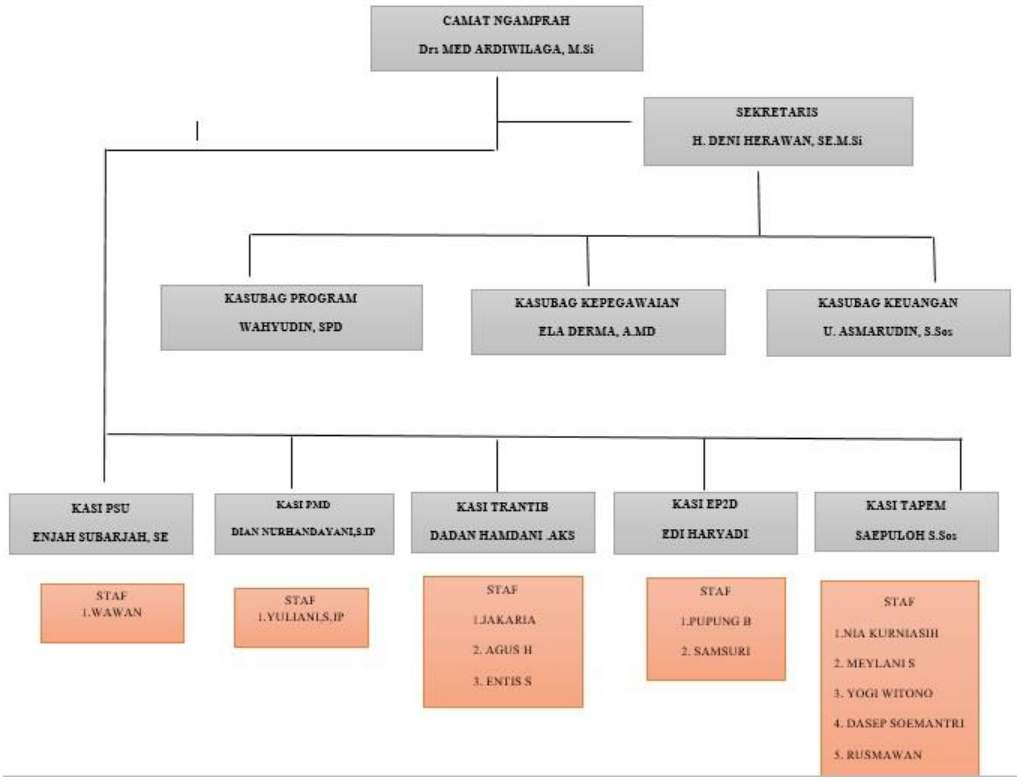
10.) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan sesuai dengan keahlian dan kebutuhannya.

4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan uraian dari Tugas dan Fungsi aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat sangat membantu dalam sebuah kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam mekanisme pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga , selain itu juga struktur organisasi yang telah dibuat agar aparatur satu dengan yang lainya bisa melakukan tugas sesuai dengan fungsinya serta bisa melengkapi satu sama lain , struktur organisasi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat bisa dilihat dibawah ini .

Tabel 4.2

Struktur Organisasi Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat



(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 2018)

Berdasarkan gambar struktur organisasi diatas adalah hasil observasi awal peneliti saat berada di lapangan, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah kepada masyarakat dilihat dari kinerja setiap masing-masing aparaturnya, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam mekanisme penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

4.1.5 Luas dan Jumlah Penduduk Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Kecamatan Ngamprah mempunyai Luas wilayah 3.203.03 Km2 , serta jumlah penduduk sebanyak 161.244 Jiwa yang diantaranya Laki-laki berjumlah 82.070 jiwa dan sedangkan perempuan sebanyak 79.174 jiwa dari jumlah penduduk tersebut membutuhkan sebuah pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga.

Tabel 4.3

Jumlah Penduduk Kecamatan Ngamprah

Kecamatan	Luas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Ngamprah	3.206.03	82.070	79.174	161.244

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Tabel diatas merupakan hasil dari observasi penulis dilapangan , jumlah penduduk di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang terdiri dari sebelas kecamatan yaitu Desa Bojong Koneng , Cilame , Cimanggu , Cimareme , Gadobangkong , Margajaya , Mekarsari , Ngamprah , Pakuhaji , Sukatani, Tanimulya , Berikut data keadaan penduduk Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018 :

Tabel 4.4
Data Keadaan Penduduk Kecamatan Ngamprah
Kabupaten Bandung Barat Bulan Juni 2018

NO	DESA	JUMLAH		JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH KK
		RT	RW	L	P	JML	
1.	Tanimulya	163	25	16.827	16.858	33.685	8.950
2.	Cilame	149	25	17.741	16.458	34.199	10.267
3.	Cimanggu	40	15	3.529	3.219	6.748	2.429
4.	Ngamprah	34	9	3.352	3.037	6.389	1.729
5.	Margajaya	73	16	7.461	7.102	14.563	3.766
6.	Cimareme	46	10	5.360	5.874	11.234	3.197
7.	BojongKoneng	77	19	6.937	6.166	13.103	4.348

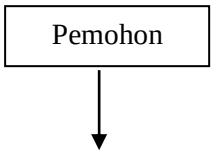
8.	Mekarsari	36	10	5.484	5.290	10.774	2.573
9.	Gadobangkong	68	12	7.072	7.284	14.356	4.155
10.	Sukatani	37	9	4.270	3.840	8.110	1.962
11.	Pakuhaji	41	12	4.037	4.046	8.083	2.527
Jumlah		764	162	82.070	79.174	161.244	45.903

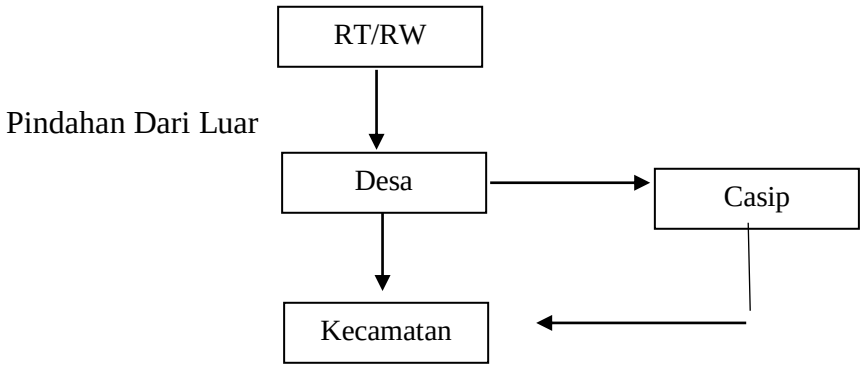
(Sumber: Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

4.1.6 Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .

Kartu Keluarga adalah salah satu dokumen yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai sebuah identitas keluarga yang didalamnya terdapat nama anggota serta jenis kelamin dan alamat keluarga yang tertera didalamnya sebagai penduduk warga negara Indonesia yang sah , berdasarkan pengertian hal tersebut bahwa kartu keluarga merupakan salah satu kartu identitas pada setiap kepala keluarga . maka terkait hal ini penulis akan menjelaskan langka-langkah pemohon untuk membuat kartu keluarga khusunya di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat karena ada beberapa masalah yang menjadi sebuah keluhan dari masyarakat ,berdasarkan hal tersebut ada beberapa syarat untuk mendapatkan sebuah dokumen tersebut :

Gambar 4.1
Tata Cara Pembuatan Kartu Keluarga



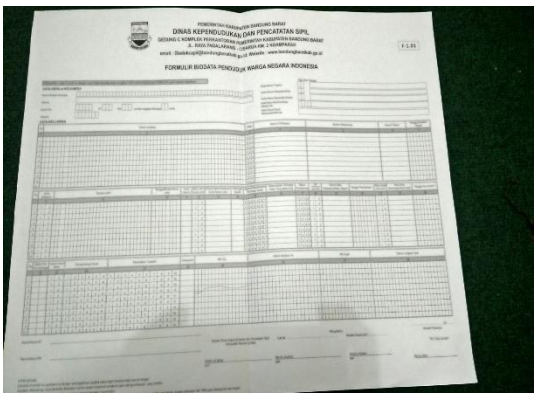


(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat,2018)

Berdasarkan gambar pentujuk diatas adalah suatau pencatatan kartu keluarga penduduk WNI yang bermaksud untuk pemohonan kartu keluarga yang baru setelah memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Melampirkan surat pengantar dari Rt/Rw & Desa
2. Melampirkan Formulir F1.01 dari Desa

Gambar 4.2
Lembar F1.01



(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

3. Melampirkan kartu keluarga asal yang bersangkutan

4. Bagi yang pindahan dari luar Kabupaten Bandung Barat wajib melampirkan surat keterangan pindah warga negara indonesia (SKPWNI) online & lapor kedatangan ke Casip Bandung Barat.
5. Melampirkan Foto copy surat nikah ,akta kelahiran /akta cerai.

Berdasarkan dalam mekanisme tetang perubahan kartu keluarga karena ada penambahan anggota baru dalam kartu keluarga bagi penduduk yang mengalami kelahiran sebagimana yang dimaksud dalam Pasal 11 ayat 1 dan 2 harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Melampirkan surat pengantar Rt/Rw & Desa
2. Melampirkan kartu keluarga asli yang bersangkutan
3. Melampirkan Akta lahir/ijazah apabila terdapat kekeliruan pada tempat ,tanggal ,bulan dan tahun lahir .

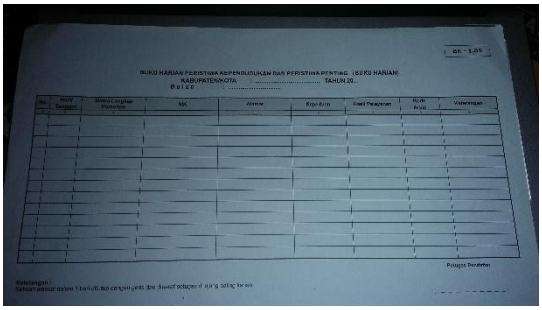
Adapula penerbitan kartu keluarga karena hilang atau rusak bagi penduduk sebgaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat 1 dan 2 dilakukan setelah memenuhi syarat sebagai berikut :

1. KK lama
2. KK yang rusak
3. Foto copy atau menunjukan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga

Serta Pemohon mengisi data keluarga pada lembar biodata keluarga seperti lembar F-1.01 seperti lembar pemohon KK baru. Serta petugas di Desa / Kelurahan menerima dan meniliti kelengkapan berkas persyaratan dengan

mencatat dalam Buku Harian Pristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) atau dalam lembar BK-1.05 seperti berikut :

Gambar 4.3
Buku BK-1.05



(Sumber Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Kemudian petugas Desa /Kelurahan mengisi formulir jenis F-1.05 yang diketahui oleh Kepala Desa / Lurah dan menyampaikan formulir tersebut pada Kecamatan .

Gambar 4.4
Lembar F-1.05



F-1.05

SURAT PERNYATAAN PERUBAHAN DATA KEPENDUDUKAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama Lengkap :
NIK :
Alamat Rumah :

Menyatakan bahwa data status kependudukan saya telah berubah mengenai :

- [x] Ganti Nama
- [ ] Ganti Agama
- [ ] Ganti Kelamin
- [ ] Ganti Kewarganegaraan
- [ ] Ganti Pindah Tempat Tinggal
- [ ] Perubahan Lainnya, sebutkan .....

Adapun perubahannya adalah sebagai berikut :

1. Semula : ..... menjadi .....
   Berdasarkan Surat Keputusan No. : ..... tanggal .....
2. Semula : JAKARTA ..... menjadi : SOBERTO SEMPA .....
   Berdasarkan Surat Keputusan No. : ..... tanggal .....
3. Semula ..... menjadi .....
   Berdasarkan Surat Keputusan No. : ..... tanggal .....
4. Semula ..... menjadi .....
   Berdasarkan Surat Keputusan No. : ..... tanggal .....
5. Sebelumnya beralamat di ..... RT. ..... / RW. .....
   Kelurahan/Desa ..... Kecamatan .....
   Kabupaten/Kota ..... Provinsi .....
   Menjadi Alamat Baru di ..... RT. ..... / RW. .....
   Kelurahan/Desa ..... Kecamatan .....
   Kabupaten/Kota ..... Provinsi .....

Terlampir kami sampaikan copy dari berkas-berkas yang terkait dengan perubahan perubahan tersebut

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila dalam keterangan yang saya berikan terdapat hal-hal yang tidak berdasarkan kebenaran yang sebenarnya, saya bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

JAKARTA, 15 SEPTEMBER 2019

Yang membuat pernyataan,

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Berdasarkan ketentuan atau syarat dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah seperti penjelasan di atas bahwa pada hakekatnya aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat

yang mengharapkan penjelasan terkait syarat dan ketentuan dalam mekanisme penerbitan Kartu Keluarga sehingga masyarakat akan mengerti bahwa untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan akan dipermudah dengan dimengertinya syarat dan ketentuan yang berlaku di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Bukti Fisik (*Tangible)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam proses mekanisme penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Bukti Fisik (*Tengible)* merupakan suatu gambaran fisik dari segala faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki peran untuk menciptakan pelayanan yang baik . Bukti Fisik merupakan hal yang kasat mata sehingga dapat terlihat jelas oleh masyarakat dan suatu sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga demi menunjang keberhasilan dalam proses pengerjaannya. Bukti Fisik meliputi Aparatur pelaksana , serta teknologi yang digunakan dan SDM (Sumber Daya Manusia) serta alat-alat yang digunakan untuk berkomunikasi.

Dalam memenuhi kebutuhan fasilitas fisik untuk menunjang jalannya penerbitan Kartu Keluarga dibutuhkan suatu peralatan yang digunakan dalam hal pencetakan yaitu sebuah komputer dengan dukungan jaringan internet dengan

kapasitas yang sangat mempuni sehingga dengan adanya fasilitas tersebut sangat memudahkan dalam pengerjaan untuk melayani masyarakat. Khusunya di Kecamatan Ngamprah dalam penerbitan Kartu Keluarga membutuhkan alat-alat seperti berikut :

Tabel 4.5
Alat-alat pendukung penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

NO	NAMA ALAT	JUMLAH
1.	Komputer	2
2.	Printer	2
3.	Tower Jaringan Internet	1
	JUMLAH	5

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Berdasarkan Tabel diatas menjelaskan beberapa alat pendukung dalam hal mekanisme penerbitan Kartu Keluarga yang harus sesuai terhadap kelancaranya alat pendukung diatas harus memiliki daya dukung yang mempuni seperti mempunyai kapasitas masing-masing seperti *memory* sebesar 8 *gigabyte*

serta daya dukung yg lainya seperti VGA 128 *megapixell* ,hardisk 250 *gigabyte* serta didukung dengan Tower Jaringan Internet.

Bukti fisik yang lengkap serta mempuni ditentukan dengan kelengakapan sarana dan prasarana jika faktor tersebut tidak ada maka kelangsungan proses penerbitan Kartu Keluarga akan banyak kendala. Jika menanggapi hal tersebut di Kecamatan Ngamprah sangat keterbatasan peralatan yang digunakan maka hal ini menjadi salah satu masalah yang harus di diatasi ,karena kecamatan ditunjuk sebagai penyelengara urusan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk dapat menangani urusan otonomi daerah khusunya dalam penyelengaraan pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga ,maka hal tersebut kecamatan harus mampu menjalankan instruksi tersebut,tetapi hal ini menanggapi keterbatasan sarana dan parasarana menjadi suatu perhatian yang serius karena dalam peraturan Bupati No 45 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 tekait pembiayaan terhadap penyelengaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada Camat dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) serta biaya tersebut dilihat dari seberapa besarnya urusan yang dilimpahkan dengan mempertimbangkan luas wilayah kecamatan tersebut.

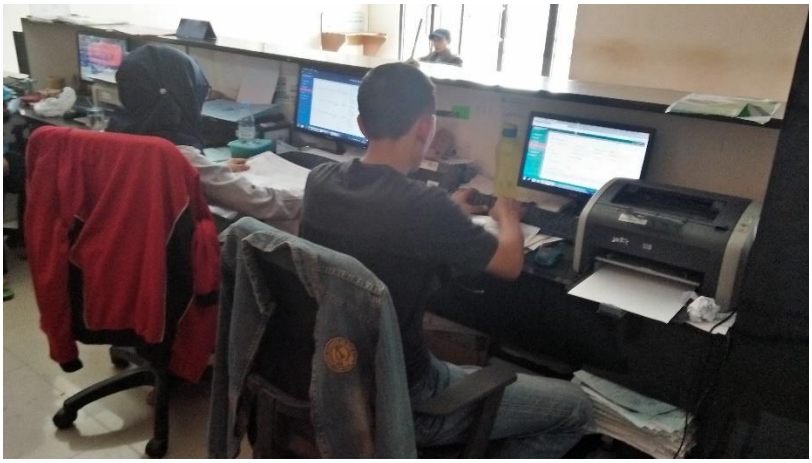
Berdasarkan pernyataan diatas dilihat dari luasnya Kecamatan Ngamprah tidak sesuai dengan anggaran yang diberikan kepada pihak kecamatan, karena Kecamatan Ngamprah mempunyai luas wilayah 3.206.03 ha serta mempunyai penduduk sekitar 161.244 jiwa ,sehingga dengan jumlah penduduk tersebut membutuhkan pelayanan Kartu Keluarga ,jumlah tersebut sangat besar karena hal tersebut tidak sesuai dengan sarana yang disediakan

Kecamatan Ngamprah dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga akan menghambat dalam kelangsungan proses tersebut. Seperti pernyataan dari salah satu aparatur.

> “ Kendala yang sering ditemui seperti eror pada printer karena sering digunakan pencetakan dengan sangat banyak dan komputer yang sering mengalami eror mengakibatkan terhambatnya pelayanan,selain itu juga jumlah komputer sangat terbatas jumlah yang ada hanya 4 unit komputer masing-masing untuk KTP-el dan Kartu Keluarga . (29 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengakibatkan pelayanan Kartu Keluarga tidak akan berjalan dengan sesuai harapan , masalah ketepatan waktu yang dijanjikan tidak bisa diberikan dengan sesuai harapan masyarakat . Karena dilihat tidak mendukungnya ketersediaan parsarana ,maka menjadi salah satu faktor lambatnya pengerjaan Kartu Keluarga .Berdasarkan pernyataan diatas dapat dilihat sarana yang sedang dipakai oleh aparatur, seperti gambar dibawah ini .

Gambar 4.5
Ruang Operartor



(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, 2018)

Berdasarkan gambar di atas aparatur mengunakan dua unit komputer dalam menjalankan tugasnya ,oleh karena itu sarana yang disediakan tidak sebanding dengan banyaknya permintaan dari masyarakat dilihat dari tidak mendukungnya ketersediaan peralatan akan menjadi salah satu dampak yang sangat besar bagi kelangsungan pembuatan Kartu Keluarga . Hal ini dikemukakan oleh salah satu masyarakat untuk memperkuat penjelasan.

> "saya melihat aparatur di Kecamatan Ngamprah kurangnya ketersediaan peralatan sedangkan komputer yang dipakai hanya dua unit , hal itu tidak sebanding dengan banyaknya permintaan masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga karena perhari pasti ada peningkatan ". (29 Juli 2018)

Berdasarkan hasil pernyataan diatas bahwa terciptanya kualitas pelayanan yang baik tergantung dilihat dari faktor pendukung seperti sarana dan prasarana, jika salah satu faktor tidak mendukung dalam proses tersebut akan berdampak pada alur pelayanan yang dihasilkan . Berdasarkan hasil wawancara serta observasi bahwa bukti fisik yang ada di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat , karena dari berbagai bukti saat observasi, keterbatasan sarana dan prasarana masih kurang memadai ketersediannya sehingga mengakibatkan proses pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah berdampak pada proses jalannya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

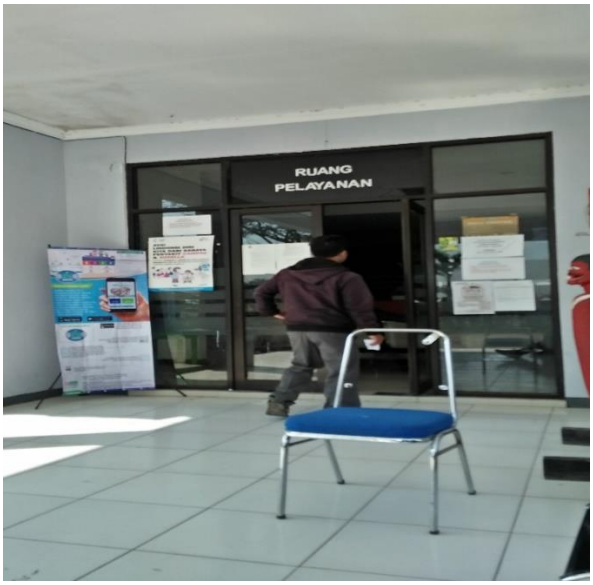
4.2.1.1 Kelengkapan peralatan dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .

Kelengkapan adalah sebuah infrastruktur untuk menunjang keberhasilan dalam pelayanan kepada masyarakat , yang meliputi kelengkapan tersebut adalah alat-alat penunjang keberhasilan. Proses pelayanan harus membutuhkan kelengkapan sarana agar proses pelayanan akan menjadi efektif serta akan berjalan lancar .

Dengan mendukungnya kondisi terhadap sarana maka akan menciptakan kelancaran bagi aparatur untuk menjalankan tugasnya , sehingga hal ini bisa meningkatkan suatu hasil yang baik ,khsusnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka hal ini kelengakapan peralatan yang yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh apararatur , salah satunya yaitu kelengkapan sarana penunjang proses pembuatan Kartu Keluarga .

Kelengkapan peralatan yang diperlukan dalam pelayanan tidak harus mewah tapi layak untuk digunakan . Suatu instansi atau penyedia jasa harus memperhatikan peralatan berupa fasilitas untuk masyarakat seperti kursi untuk menunggu , serta parasarana seperti ruangan dan alat pendukung lainya dalam pelayanan untuk masyarakat harus memadai. Serta harus memperhatikan kelayakan sarana yang digunakan ,karena jika tidak diperhatikan kelayakan dari peralatan tersebut maka tidak akan berjalan sesuai dengan fungsinya

Gambar 4.6
Sarana dan prasarana di Kecamatan Ngamprah



(Sumber:Kecamatan Ngamprah ,2018)

Adanya beberapa fasilitas yang kurang mendapatkan perhatian dan perawatan sehingga menjadi kurang terawat serta tidak dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, Karena pemeliharaan terhadap peralatan dinilai sangat penting ,salah satunya kelayakan dalam pembuatan Kartu Keluarga harus memperhatikan peralatan lainnya yaitu komputer karena untuk membuat *database* harus didukung peralatan yang mempuni seperti perawatan Tower internet sebagai pendukung proses pembuatan *database* untuk data penduduk yang disebut program Sitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) . Berdasarkan keterangan diatas salah satu aparatur mengemukakan hal mengenai kendala dalam perlatan jika kurang terawat di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .

> apabila terjadi gangguan pada jaringan operator suka kewalahan , tapi disini masalah koneksi internet cukup baik karena di Kecamatan Ngamprah ada tower yang bisa menyalurkan kesemua kecamatan dianataranya Kecamatan Cisarua, karena daerah kami susah sinyal alhamdulilah dengan alat koneksi internet lancar “ (29 Juli 2018)

Gambar 4.7
Tower Jaringan Internet di Kecamatan Ngamprah



(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Maka perawatan terhadap peralatan harus diperhatikan yang untuk proses pembuatan Kartu Keluarga agar mendorong aparatur untuk bekerja dengan cepat dan efisien .Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, terkait masalah kelengkapan peralatan yang ada di Kecamatan Ngamprah belum optimal karena dilihat dari kurang terawatnya fasilitas untuk menunjang keberhasilan dalam pembuatan Kartu Keluarga serta keterbatasan peralatan sebagai daya dukung terhadap jalannya pelayanan , karena dengan minimnya peralatan tersebut akan memepengaruhi proses pengerjaan.

4.2.2 Kehandalan *(Reliabillity)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam proses penerbitan Kartu Keluarga

Kehandalan merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi serta kemampuan aparatur dengan masyarakat .kemampuan aparatur Kecamatan Ngamprah dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan kondisi aparatur dan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Kartu Keluarga

Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. kendala tersebut seperti keterbatasan saranaprasarana sebagai penunjang pelayanan penerbitan Kartu Keluarga .Kemampuan aparatur Kecamatan Ngamprah belum berjalan secara maksmil,kurangnya aparatur sebagai penyelengara pelayanan di Kecamatan Ngamprah mengakibatkan ketidaktepatan waktu pelayanan terhadap pembuatan Kartu Keluarga.

Aparatur merupakan salah satu unsur yang mepengaruhi suatu keberhasilan dan kegagalan dalam suatu pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan bergantung pada Sumber daya aparatur yang ada pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat untuk saat ini jumlah pegawai atau aparatur yang ada sebanyak 20 orang, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.6
Data pegawai berdasarkan jenis kepegawaian di Kecamatan Ngamprah

No	Uraian	Kondisi Saat ini
1	PNS	12 Orang
2	Non PNS	8 Orang
	Jumlah	20 Orang

(Sumber:Kecamatan Ngamprah,2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat jelaskan bahwa ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung yaitu berjumlah 20 orang yang terdiri dari 12 PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 8 orang non PNS.

Tabel 4.7
Data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan
di Kecamatan Ngamprah

No	Uraian	Kondisi Saat ini
1	SLTP	1 Orang
2	SMA/SLTA	5 Orang
3	D1/D2/D3	2 Orang
4	S1	9 Orang
5	S2	3 Orang
	Jumlah	**20 orang**

(Sumber:Kecamatan Ngamprah,2018)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Ngamprah memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda,seperti yang dijelaskan tabel diatas. Meningkatnya tuntutan masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara efektif, mengharuskan semua aparatur Kecamatan Ngamprah bekerja secara sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta efisien untuk menunjang pada kepuasan masyarakat . Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat sebagai pelaksana teknis pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam melaksanakan tugas pelimpahan wewenang di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Instansi pemerintahan seperti Kecamatan Ngamprah dalam hal ini berperan sebagai pelaksana pemberi pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga dapat dikatakan berhasil jika ketersediaan aparatur yang memiliki keahlian,seperti pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara

profesional. Ketersediaan aparatur harus sebanding dengan pelayanan yang diuntut oleh masyarakat ,adapun jumlah aparatur yang bertugas pada pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Jumlah aparatur bagian pelayanan
penerbitan Kartu Keluarga

No	Bagian	Jumlah
1.	Penerimaan Berkas	1
2.	Verifikasi Berkas/Entry	1
3.	Operator	2
	Jumlah	4

(Sumber : Kecamatan Ngamprah,2018)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah ketersediaan pegawai Kecamatan Ngamprah yang bertugas sesuai dengan tahapan kegiatan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga berjumlah 4 orang petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kecamatan Ngamprah yaitu Kepala Tata Pemerintahan mengatakan "Jumlah Pegawai yang ada di Kecamatan Ngamprah dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga belum sesuai dengan kebutuhan , sehingga kita mengajukan tenaga karyawan titipan dari dinas kependudukan untuk membantu kelangsungan pelayanan" (28 Juli 2018) Berdasarkan pernyataan tersebut dilihat dari data pendidikan aparatur seperti data dibawah ini:

Tabel 4.9
Daftar Aparatur dan Pendidikannya

No	Bagian	Pendidikan
1.	Penerimaan Berkas	SMA
2.	Verifikasi Berkas/Entry	S1
3.	Operator	SMA

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat ,2018)

Berdasarkan faktor penunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah harus sesuai dengan kehandalan seperti

kesangupan dan kemampuan dalam menjalankan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga . Dalam hal ini masyarakat masih mengeluh terkait pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga yang cukup lama serta tidak tepat waktu ,maka kedepannya harus ada penambahan pegawai yang sesuai dengan bidangnya agar dapat mengatasi keluhan dari masyarakat . Berdasarkan wawancara dengan masyarakat peneliti juga mendapatkan informasi bahwa masyarakat yang mengeluhkan dengan jumlah pegawai yang tersedia di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam pelayanan Kartu Keluarga seperti yang diutarakan oleh masyarakat berikut ini

> “ Terkait Kemampuan aparatur dalam mengurus terlihat sangat repot karena banyaknya masyarakat yang membuat Kartu Keluarga tidak sebanding dengan aparatur yang mengurus.harapan saya untuk penambahan aparatur dibagian pelayanan ditambah lagi supaya kelancaran dalam pembuatan Kartu Keluarga dapat berjalan dengan lancar” (18 Juli 2018)

Pernyataan yang diungkapkan masyarakat perlu adanya penambahan pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam aspek kehandalan pelayanan Kartu Keluarga pada Kecamatan Ngamprah, diketahui bahwa suatu kehandalan belum cukup maksimal. Hal ini dilihat dari faktor jumlahnya aparatur serta faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai ,serta ketersedian jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Ngamprah terkait petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga masih kurang.

Oleh karena itu, harus ada penambahan pegawai pada bidang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga ,sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat . Jika sumber daya manusia dan ketersediaan aparatur dapat terpenuhi sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan,maka pelayanan yang diberikanpun akan jauh lebih baik dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat serta memberikan hasil yang maksimal.

4.2.2.1 Ketepatan waktu penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Memberikan sebuah pelayanan yang cepat dan akurat merupakan suatu hak yang dimiliki oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan . Seperti pemberi layanan harus sesuai dengan yang ditentukan dan dijanjikan antara aparatur dengan keinginan masyarakat . Penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk akan dilihat seberapa besar kemampuan aparatur dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat . Maka tenaga kerja aparatur harus selalu siap mendengarkan masukan atau kritikan dari masyarakat sehingga menjadi suatu introfeksi terkait bagaimana cara untuk menghasilkan pelayanan yang baik.

Ketepatan waktu adalah sebuah Akuntabilitas dalam pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan jika suatu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku serta berpedoman kepada peraturan yang ditentukan. Setiap penyelengaraan pelayanan publik yang baik adalah

penyelengara yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan.

Maka jika dikaitkan dengan masalah ketepatan waktu terkait dengan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah harus bisa menyesuaikan dengan akuntabilitas dalam pelayanan sehingga semua aparatur akan mempunyai tanggung jawab dalam bekerja dan peraturan yang mengenai penerbitan Kartu Keluarga ,maka masalah ketepatan waktu dalam pengerjaan akan dapat diatasi dengan mudah karena berpedoman penuh terhadap peraturan yang mengawal jalannya pelayanan tersebut.

Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat khusunya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga untuk bisa memberikan kinerja yang bermanfaat bagi masyarakat seperti memberikan pelayanan yang tepat, serta kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat yang melakukan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah.

Aparatur harus mempunyai kesiapan dalam melakasanakan tugasnya kepada masyarakat untuk membuat Kartu Keluarga .Hal ini menjadi sebuah indikator demi terciptanya suatu keberhasilan pelayanan yang baik dimata masyarakat. Maka hal ini masyarakat berharap kepada aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab serta memberikan hasil yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam penerbitan Kartu Keluarga

Menurut Peneliti hal ini masyarakat banyak mengeluh karena seakan-akan masyarakat mulai kebingungan dengan prosedur pemerintah khusunya dari segi pelayanan yang panjang dan rumit .Maka seharusnya dengan adanya peraturan Bupati terkait pelimpahan kewenangan kepada Camat dalam penerbitan Kartu Keluarga ,seharusnya dapat di implementasikan untuk kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tersebut. Oleh karena itu peneliti menanyakan kepada salah satu masyarakat terkait keluhan tersebut. "Seharusnya dengan adanya peraturan tersebut dapat memudahkan pelayanan yang cepat bagi masyarakat, karena masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik "(26 Juli 2018)

Berdasarkan pemaparan diatas oleh masyarakat peneliti menanyakan hal tersebut kepada salah satu aparatur.

> "Menanggapi keluahan dari masyarakat ,maka kami sebagai petugas akan menjelaskan bahwa pendatangananan lembar KK langsung oleh dinas ,jadi untuk sementara ini pengerjaan pun tidak bisa satu hari beres ,kalau hanya pencetakan saja sih bisa satu minggu beres,cuman pendatanganan nya tidak tiap hari dilakukan karena dijadwal dua minggu sehari untuk dikirmkan kepada dinas,dan disana pun tidak langsung diproses ,karena per kecamatan harus mengantri dengan kecamatan yang lainnya".(29 Juli 2018)

Menanggapi pernyataan tersebut seharusnya dengan adanya peraturan tersebut dapat membantu dalam kelangsungan proses pembuatan Kartu Keluarga tanpa ada kendala-kendala yang dapat mengahambat proses jadinya dokumen tersebut ,memang dalam pembuatan pasti selalu ada kesalahan teknis seperti ketidaktepatan dalam penyelesaian karena sebuah pengerjaan tidak akan

selamanya mulus maka kunci utamanya aparatur harus memperhatikan sarana penunjang untuk meminimalisisr kesalahan teknis seperti salah dalam penulisan nama ,tanggal lahir dan nik . Oleh karena itu suatu ketelitian aparatur harus diperhatikan secara baik untuk kelancaran dalam tugasnya sehingga .Maka hal tersebut peneliti menanyakan kepada salah satu aparatur.

> “ Mengenai mekanisme perjalanan dari awal sampai diterbitkannya KK , sering kali proses tidak berjalan dengan yang diharapkan karena mengalami masalah teknis kurangnya konsentrasi aparatur dapat menyebabkan kesalahan dalam penulisan seperti nama dan nik ”. (27 Juli 2018)

Berdasarkan informasi terkait ketepatan waktu dalam penerbitan Kartu Keluarga bukan hanya dari segi sarana dan prasarana yang menjadi kendala tetapi dari masalah teknis dilapangan justru menjadi sebuah kendala terhadap ketepatan waktu saat ini. Maka hal ini dikemukakan oleh salah satu masyarakat .“lama jadinya Kartu Keluarga membuat saya bulak balik kecamatan ,karena bukannya tidak sabar tapi dokumen seperti Kartu Keluarga sangat dibutuhkan untuk pembuatan akte kelahiran keluarga saya “(28 Juli 2018)

Berdasarkan masalah diatas menjadi masalah serius , dimana ketepatan waktu masih belum sesuai dengan harapan masyarakat mengakibatkan kekecewaan pada masyarakat, Dengan adanya masalah terkait ketepatan waktu terhadap proses jadinya dokumen tersebut mengakibatkan segilintir oknum dari masyarakat yang memanfaatkan situasi ini dengan memanfaatkan relasi dari aparatur untuk menawarkan diri nya melalui jasa yang mereka berikan kepada masyarakat yang sedang mengurus jalanya proses penerbitan Kartu Keluarga .

Berdasarkan pernyataan yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa aparatur Kecamatan Ngamprah kesulitan saat proses pengerjaan dikarenakan dari proses tugas tersebut masih terdapat kendala yang menjadikan proses penerbitan Kartu Keluarga menjadi terhambat maka hal ini masyarakat harus bisa mengerti dan memahami karena kelambaatan penyelesaian tidak bisa diprediksi .

4.2.2.2 Kesigapan Aparatur Memberikan Informasi dalam Penerbitan Kartu Keluarga pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Pelayanan yang terpercaya dalam menghadapi pengaduan dari masyarakat merupakan hal yang diinginkan masyarakat dalam keluhan yang mereka rasakan karena masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat serta memuaskan jika didukung dengan beberapa faktor salah satunya kesigapan aparatur seperti kemampuan atau skill yang harus mempuni serta keterampilan yang harus dimiliki oleh masing-masing aparatur pelakasana sesuai dengan tugasnya sendiri , agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan respon yang positif.

Pelayanan yang terpercaya harus diterapkan karena untuk menghasilkan suatu sistem kualitas dan teknis yang konsisten serta sesuai dengan kebutuhan , untuk mendukung kualitas pelayanan dan data informasi pada suatu Instansi, penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu suatu instansi dalam mengontrol dan menjaga proses pada instansi untuk lebih stabil . Oleh karena itu kesigapan harus diperlukan dalam sistem pelayanan agar semua proses pengerjaan akan selalu exstra melayaninya serta harus berada pada posisi positif dimata

masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan yang terjadi dalam operasional maka suatu instansi akan menimbulkan kerugian bagi instansi tersebut ,oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik serta kesigapan yang perlu diwaspadai untuk menggurangi kesalahan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga .

Pelayanan yang terpercaya harus didukung dengan kondisi dan kemampuan aparatur harus sesuai dengan keadaan aparatur , karena dengan hal ini suatu pelayanan yang diberikan akan dapat melihat kemampuan aparatur tersebut, karena pelayanan terpercaya harus memenuhi syarat tersebut ,sehingga aparatur mendapatkan suatu kepercayaan dari masyarakat

Pelayanan perlu peraturan yang dibuat dengan sedemikian rupa serta jelas dan dapat dipahami oleh aparatur agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan informasi dalam pelayanan . Maka dalam pelayanan harus ada penerapan peraturan yang sesuai dengan standar yang dibuat oleh instansi agar hasil dari prosesnya dapat memberikan tujuan yang dicapai . Pelayanan yang terpercaya diperlu suatu faktor dari kehandalan dikarenakan pelayanan yang dipercaya merupakan harapan dari masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Kecamatan Ngamprah.

Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat harus bersedia memberikan informasi terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang menunjukan suatu kesigapan dan mecerminkan tidak adanya masalah yang dirasakan masyarakat dalam hal memberikan informasi. Hal tersebut terlihat sudah sesuai dengan tugas aparatur sebagai pemberian informasi yang dilakukan

oleh aparatur pegawai kecamatan sudah menyeluruh kepada seluruh pemohon Kartu Keluarga maka hal ini dapat memperlancar kegiatan terkait penerbitan Kartu Keluarga .

Pegawai terlihat sudah sesuai dengan fungsi dan tugasnya peneliti melihat aparatur cukup baik dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan meskipun hanya ada beberapa pegawai yang telihat tetapi mereka bisa mengatasi banyaknya masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Maka disini terlihat keseriusan aparatur dalam melayani masyarakat dengan sunguh-sungguh tanpa harus memandang ras dan suku, agama. Hal ini dikemukan oleh salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Kartu Keluarga .

> ‘‘ menurut saya terhadap kesigapan yang diberikan oleh aparatur kecamatan ngamprah sudah cukup sesuai dengan harapan masyarakat karena dilihat dari pertama kita masuk aparatur langsung merespon cepat apa yang dibutuhkan masyarakat ,maka hal ini menjadi nilai plus baik aparatur kecamatan ngamprah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat khusunya *service* yang diberikan”.(18 Juli 2018)

Aparatur kecamatan harus bisa memberikan pelayanan secara sigap karena tugasnya memberikan suatu informasi apabila kesigapan dari aparatur tidak sesuai maka dampak akan dirasakan oleh masyarakat yang kurang memahami dalam persyaratan untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga sehingga masyarakat pun tidak merasakan kesulitan dalam mengurus., maka hal ini aparatur harus bisa menyesuaikan bagaimana cara penyampain informasi kepada masyarakat karena karakter masyarakat berbeda-beda maka posisi aparatur harus bisa disesuaikan agar dalam tugasnya tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak masyarakat dengan aparatur.

Sebagai pegawai yang mengayomi masyarakat dalam pelayanan rasa empati pun harus ditumbuhkan disemua aparatur karena masyarakat yakin dengan apa yang mereka terima . Maka sebagai petugas kecamatan dalam menjalankan tugasnya kepada masyarakat ,terkadang ada yang mendapatkan aparatur yang baik atau pun tidak mungkin ini hanya kebetulan saja .Seperti yang dikemukakan oleh seseorang masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah .

> “ jika menilai terhadap pegawai kecamatan ngamprah terhadap keramahan dan perhatian kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi masih ada beberapa orang yang mungkin memang karekter nya seperti artian kurang ramah dalam memberikan informasi ,itu kan hanya kebetulan saja ya mudah-mudahan kedepannya semua pegawai bisa memberikan keramahan kepada masayarakat sehingga masyarakat tidak selalu memandang negatif terus terhadap pemerintah” . (18 Juli 2018)

Aparatur dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi bagi masyarakat yang sudah berumur atau sudah tua aparatur bisa menempatkan diri atau menyesuaikan dengan kemampuan masyarakatnya . Dikarenakan menghadapi usia yang sudah tua tidak begitu paham atau mendengar . Maka tugas yang sesuanguhnya yaitu suatu kejelasan adalah tanggung jawab bagi aparatur demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik serta kinerja aparatur mampu melayanai masyarakat dengan rasa penuh tanggung jawab.

Berdasarkan hasil observasi saat dilapangan dapat dilihat dari setiap aparatur memiliki tugasnya masing-masing , sehingga tidak ada tugas yang terbengkalai ,aparatur Kecamatan Ngamprah sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya beberapa masyarakat sudah bisa menilai baiknya terhadap informasi yang diberikan kepada masyarakat karena aparatur sangat bertanggung jawab

terhadap penyampaian informasi yang diberikan terkait persyaratan penerbitan Kartu Keluarga.

4.2.3 Ketanggapan *(Responsiveness)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam proses penerbitan Kartu Keluarga .

Pelayanan yang baik adalah pelayanan dengan tanggap maka bagaimana tanggapan petugas atau aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Respon yang baik didalam proses pelayanan akan menghasilkan timbal balik komunikasi yang terjalin lancar antara aparatur dengan masyarakat .

Ketanggapan aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat terhadap masyarakat adalah salah satu kemampuan untuk bersedia membantu memberikan dalam pelayanan yang cepat serta repon yang baik kepada masyarakat, maka dalam pelayanan jika membiarkan masyarakat menunggu tanpa ada kepastian tanpa ada alasan yang pasti jelas akan menjadikan persepsi negatif dimata masyarakat dalam kinerja pelayanan . Ketanggapan adalah sebuah kemahiran atau kemampuan yang dilakukan oleh aparatur untuk memberikan pelayanan cepat dan tanggap serta dapat mengubah persepsi negatif menjadi positif dimata masyarakat.

Ketanggapan adalah sifat tanggap aparatur di Kecamatan Ngamprah dalam menghadapi masyarakat untuk membutuhkan informasi tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Proses cepat dalam penerbitan Kartu Keluarga merupakan suatu layanan aparatur Kecamatan Ngamprah untuk menjadi penentu

terciptanya sebuah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diwajibkan melayani masyarakat dengan tanggap dan sigap serta menghasilkan sebuah produk yang memuaskan masyarakat.

Ketanggapan yang diberikan oleh aparatur kecamatan terhadap masyarakat sangat membantu demi kelangsungan kualitas pelayanan yang diharapakn masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga , khusunya adalah daya tanggap aparatur kecamatan. Masyarakat Kecamatan Ngamprah sudah bisa menikmati hasil kinerja yang diberikan oleh aparatur kecamatan dalam penerbitan Kartu Keluarga ,karena dilihat dari daya tanggap yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan . Hal tersebut dapat dibuktikan ketika dilapangan masyarakat sangat antusias terhadap penyampain informasi yang diberikan oleh aparatur beberapa petugas sangat aktif menanggapi masyarakat ketika masyarakat kebingungan saat menanyakan pembuatan Kartu Keluarga .

Karena aparatur Kecamatan Ngamprah memiliki prinsip Kesamaan hak yaitu tidak membeda-bedakan ras , suku , agama atau golongan , oleh karena itu memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak harus melihat pada satu sisi ,melainkan aparatur harus melihat apa yang masyarakat butuhkan ,sehingga dalam memberikan pelayanan tidak mengukur masyarakat yang bagaimana dan seperti apa .

Aparatur Kecamatan Ngamprah mengunakan prinsip tersebut dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena daya tanggap yang diterima masyarakat akan menghasilkan kesejahteraan bagi masyarakat karena akan

merasakan kepedulian dari pemerintah. Berdasarkan kejadian diatas, peneliti menayakan kepada salah satu aparatur terkait daya tanggap yang diberikan kepada masyarakat.

> “ Saat ini aparatur Kecamatan Ngamprah berusaha untuk terus meningkatkan kepedulian untuk masyarakat semaksimal mungkin, guna memberikan pelayanan yang diharapakan masyarakat karena tugas kami untuk membantu masyarakat yang kesulitan maka kami mempunyai prinsip yaitu tidak pernah membeda-bedakan ras dan suku ,agama semua sama dimata kami masyarakat apapun kami akan bantu selama kami bisa “(18 Juli 2018)

Daya tanggap yang diberikan aparatur kepada masyarakat tidak akan semulus yang kita harapkan masalah pro dan kontra sering kali terjadi karena semua karakter masyarakat berbeda-beda ada yang bisa menerima dan tidak bisa menerima hal tersebut harus bisa memahami bagaiamana kemampuan aparatur disesuaikan ketika aparatur menghadapi masyarakat . Masyarakat harus diberi penjelasan untuk bisa lebih bersabar saat membutuhkan pelayanan terkait Kartu Keluarga . Hal ini dikemukakan oleh salah satu aparatur kecamatan saat peneliti tanyakan

> “Disini petugas yang berada dalam instansi pemerintahan ataupun swasta khsusunya di wilayah Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan menjadi sebuah pedoman agar semua pihak yang terkait dalam pelayanan tidak ada yang merasakan kerugian . oleh karena itu kami menghimbau kepada semua masayarakat yang berada di wilayah Kecamatan Ngamprah jangan pernah takut tidak dilayani semua pemohon untuk bersabar karena kami berusaha semaksimal mungkin untuk lebih cepat dalam melakukan proses penerbitan Kartu Keluarga ”. (18 Juli 2018)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilaksanakan di Kecamatan Ngamprah terkait daya tanggap aparatur Kecamatan Ngamprah sudah cukup baik karena dilihat dari keaktifan serta rasa tanggap kesedian membantu

aparatur ketika melayani masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat berjalan dengan baik khusunya dalam penyampaian komunikasi antara aparatur dan masyarakat .

4.2.3.1 Aparatur memberikan pelayanan dengan Cepat dan tanggap dalam penerbitan Kartu Keluarga pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Pelayanan yang cepat serta tanggap dalam memberikan suatu pelayanan adalah hal yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan

antara aparatur dan keinginan masyarakat . Keberhasilan dalam melakukan jasa pelayanan baik atau buruk dilihat dari seberapa besar kemampuan aparatur dalam memenuhi harapan konsumen. Maka kinerja aparatur harus efesien dalam mendengarkan keluhan masyarakat sehingga akan merasa diperhatikan dan dilayanai secara baik, selain itu juga dengan mendengarkan keluhan dari masyarakat ada manfaat tersendiri yaitu aparatur bisa mengetahui perkembangan mengenai kualitas yang diberikan kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan akan menjadi masukan guna meningkatkan kesetabilitasan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Sebagai abdi masyarakat seharusnya bisa lebih disiplin dalam hal waktu . menjadi seorang *public servant*, harus menjadi kewajiban aparatur untuk memberikan pelayanan yang prima serta dapat memuaskan masyarakat, pada

dasarnya mencakup salah satunya adalah aparatur harus cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan supaya pelanggan tidak menunggu lama.

Profesional sebagai aparatur harus terlihat saat memanfaatkan waktu dengan sebaiknya-baiknya untuk hal yang menjadi prioritas dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemberi layanan harus mengutamakan masyarakat menjadi prioritas nomor satu sehingga memberikan layanan dengan cepat dan tanggap kepada masyarakat dan dapat terwujud sebagai mestinya.hal ini diungkapkan oleh salah satu masyarakat tentang kondisi pelayanan dan menurut informasi yang di paparkan masayarakat itu sendiri adalah

> " Dilihat dari pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Ngamprah sudah baik dalam respon mengenai persyaratan mereka cepat tanggap dalam hal mendanggapi , dan saya waktu itu memberikan berkas yang lengkap sehingga tidak dipersulit jadi hasilnya pun cepat "(23 Juli 2018).

Berdasarkan pernyataan diatas apabila masyarakat mematuhi apa yang diinginkan aparatur maka akan memudahkan aparatur dalam pengerjaannya , maka harus menjadi perhatian bagi seluruh masyarakat yang akan melakukan pengurusan khusunya Kartu Keluarga .Kelengkapan mengenai berkas-berkas untuk memudahkan pelayanan akan menjadi penunjang bagi kemudahan aparatur dalam proses pengerjaanya.

Demikian hal tersebut harus bisa dimengerti oleh masyarakat karena aparatur akan bekerja sesuai dengan harapan masyarakat jika semua syarat dalam pengerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan ,rata-rata masyarakat masih acuh terhadap persayaratan terkait pembuatan suatu dokumen. masyarakat saat ditemui dilapangan banyak yang mengalami kesalahan terkait persyaratan tentu hal

tersebut membuat masyarakat kebingungan maka pentingnya suatu komunikasi tersebut untuk meminimalisir kejadian tersebut.

Disamping itu seharusnya dengan adanya kebijakan dari pemerintah daerah dengan meluncurkan Peraturan Bupati ini menjadi sumber untuk mengatasi masalah dalam penerbitan Kartu Keluarga dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat agar peraturan tersebut bisa dipahami oleh masyarakat sehingga hal yang tidak diinginkan seperti kesalah pahaman terkait syarat dan ketentuan akan terminimalisir. Hal ini dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan saat peneliti tanyakan.

> " Dalam hal ini kami sudah bekerja dengan semaksimal mungkin dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, disini kami dintutut untuk lebih cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat, bahkan berkas dokumen masyarakat sudah kami proses selanjutnya untuk pendatanganan Kepala Dinas. Namun hal tersebut harus masyarakat pahami bahwa pendatanganan tidak semudah yang dibayangkan karena di pusat mengalami penumpukan berkas karena kita harus menunggu giliran dengan kecamatan yang lain maka hal ini berdampak terhadap ketidak tepatan waktu penyelesaian dalam penerbitan Kartu Keluarga . (23 Juli 2018)

Permasalahan sering terjadi karena salah satu dengan yang lainnya tidak saling berhubungan dengan semestinya ,sehinga menjadi hambatan untuk terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan aparatur yang menjadi petugas pemberi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dilapangan ,terhadap kecepatan dan tanggap yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah terkait pelayanan penerbitan Kartu Keluarga belum efektif karena masih ada beberapa kendala terhadap ketepatan waktu karena pihak kecamatan harus

bergiliran dengan kecamatan lainnya untuk proses pendatanganan kepala dinas yang terkait, maka hal tersebut menjadi sebuah kendala terhadap ketepatan waktu.

4.2.4 Jaminan (*Assurance)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga .

Suatu hal yang dimaksud dengan sebuah jaminan adalah untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan yang diukur oleh tingkat pengetahuan aparatur serta ,prilaku dan skill kemampuan dalam melaksanakan tugas untuk meyakinkan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Jaminan juga diartikan sebagai suatu pengetahuan atau kesopanan aparatur di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan keyakinan serta kepercayaan kepada masyarakat.

Jaminan adalah salah satu dari kesopanan serta kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk menciptakan rasa kepercayaan kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian dalam pelayanan umum akan dapat dilakukan dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor ,salah satunya dengan kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan untuk menjalankan pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan. Aparatur mempunyai peran sangat penting dalam proses jaminan dan kepastian , karena aparatur harus dituntut terampil dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang mempuni, dan sikap sopan santun yang harus dimiliki aparatur adalah salah satu faktor penentu dalam tercipatnya pelayanan yang optimal serta profesional.

Jaminan adalah sebuah pengetahuan untuk menghasilkan keterampilan pada semua aparatur melalui pendidikan yang sesuai dengan kriteria untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat . Jaminan mempunyai banyak nilai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat dengan aparatur . jaminan akan menetapkan segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak tergantung jaminan yang dibuat dengan perjanjian .

Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat khsusunya dalam bidang pelayanan Kartu Keluarga harus dapat memberikan sikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat , aparatur sub bagian dari pembuatan Kartu Keluarga dituntut untuk memiliki pemahaman yang luas mengenai tugasnya dalam melakasanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatannya sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut masyarakat mengemekukan hal terkait jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

> “ya memang seharusnya aparatur menjamin sebuah pelayanan yang baik untuk masyarakat ,karena masyarakat juga ingin merasa diperhatikan khusunya dalam pembuatan Kartu Keluarga, karena masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang layak “.(29 Juli)

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat seharusnya aparatur Kecamatan Ngamprah mampu untuk membuktikan suatu pelayanan yang baik serta dapat menjamin janji yang diberikan kepada masyarakat , yaitu dengan sunguh-sunguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

Aparatur harus bisa menjamin dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat bertanggung jawab dalam setiap tugasnya karena sebuah tangggung jawab

tersebut adalah salah satu jaminan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan aparatur ,jika tidak sesuai maka tidak akan menciptakan pelayanan yang optimal, jika sebaliknya aparatur mempunyai pemahaman yang kompeten dalam melakasanakan tugasnya serta mampu menjalankan dengan baik maka kesejahteraan akan didapat oleh masyarakat dan dipercayai oleh masyarakat.

Jaminan didalamnya mencakup beberapa faktor pendukung salah satunya kemampuan dan kesopanan maka aparatur Kecamatan Ngamprah harus mampu menjamin faktor tersebut ,seperti kemampuan dalam pembuatan Kartu Keluarga harus dapat dikuasai penuh oleh aparatur khusunya di Kecamatan Ngamprah didukung dengan pelatihan sebelum terjun kelapangan maka aparatur mampu membuktikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat seperti yang dikemukkan oleh aparatur " bahwa pemahaman petugas disini sudah terlatih apalagi dalam menjalankan teknologi ,karena petugas harus memahami jika terdapat kendala petugas harus mempunyai bekal dalam mengatasinya"(27 Juli 2018)

Jaminan aparatur bukan hanya sekedar kemampuan saja tetapi harus bisa memberikan kesopanan bagi masyarakat, karena aparatur harus mampu melayani masayarakat dengan sopan dan ramah ,karena masyarakat akan menilai terhadap sikap aparatur ketika proses pelayanan . Berdasarkan pernyataan diatas ditanggapi oleh salah satu masyarakat .

> " saya menilai aparatur kecamatan ngamprah dalam melakukan pelayanan terlihat sopan dan baik ,karena waktu itu saya datang terlalu kesorean tapi petugas kecamatan masih menyempatkan untuk menanggani saya ,harusnya sudah tutup karena waktu itu jam 4 sore"(27 Juli 2018)

Kualitas pelayanan yang diharapkan saat ini dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dapat terwujud dengan baik bukan hanya peran aparatur Kecamatan tetapi peran masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik . Oleh karena itu masyarakat dituntut untuk ikut serta dalam memahami prosedur-prosedur yang telah ditetapkan dalam penerbitan Kartu Keluarga alasannya untuk mengantisipasi hal-hal yang disalah gunakan oleh oknum untuk meraup keuntungan dalam memanfatkan situasi. Hal ini diungkapkan oleh salah satu aparatur saat ditemui dilapangan

> "tentunya peran masyarakat dalam hal ini diperlukan untuk kerjasama dengan petugas Kecamatan demi terjalinnya suatu keakraban untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif , dengan bekal kemampuan masyarakat akan ikut serta dalam menciptakan sebuah pelayanan yang bebas dari KKN serta kejujuran yang dapat dipegang kukuh oleh para aparatur".(24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan ,bahwa suatu jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah dilihat dari kemampuan dan repon terhadap masyarakat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan yang diharapkan ,karena aparatur kecamatan sudah bekerja secara optimal dengan ketentuan untuk bisa membuktikan kepada masyarakat bahwa suatu jaminan dalam pelayanan adalah kejujuran dalam bekerja serta dapat berkomunikasi dengan masyarakat .

4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga .

Pengetahuan adalah sebuah bekal untuk seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya ,pengetahuan yang baik adalah dimana seorang aparatur

bisa menjalankan segala tugas dengan skill pribadinya . Aparatur dituntut untuk bisa mengembangkan pengetahuan khusunya mengenai pelayanan kepada masyarakat sehingga kemampuan dalam mejalankan tugasnya aparatur akan memanfaatkan pemahamannya demi terciptaya sebuah kinerja yang .

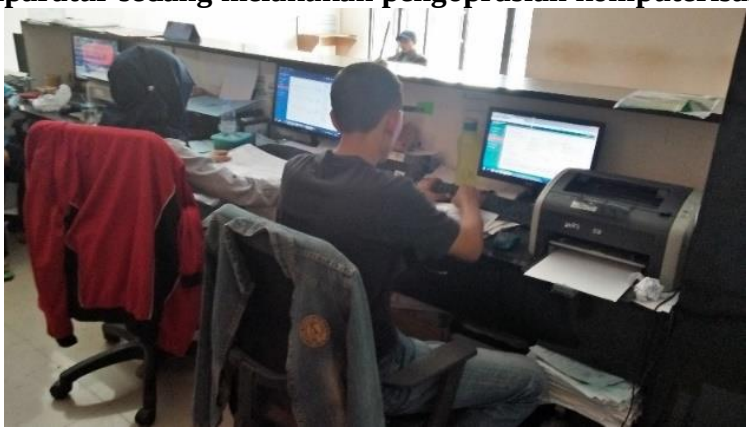
Pengetahuan adalah suatu bekal untuk setiap pegawai dalam melaksanakan setiap kewajiban dalam menjalankan tugasnya, jika dalam sebuah instansi aparatur akan di tekankan untuk bisa menyesuaikan kemampuannya agar bisa menyesuaikan dengan kemajuan teknologi yang kian pesat , maka aparatur harus mengetahui aspek dari segala hal yang mengenai bidang nya . Pengetahuan bisa diukur untuk keberhasilan dalam sebuah kinerja aparatur ,tergantung terhadap apararturnya sendiri dalam menjalankan tugasnya ,jika sebuah kinerja dibekali dengan pengetahuan maka hasil yang didapat akan sesuai dengan harapan.

Pengetahuan menyangkut sumber daya manusia harus mempunyai Kondisional dalam artian aparatur harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan terkait layanan yang dikerjakan ,karena dalam hal ini pengetahuan ditunjang sebagai hasil yang diberikan kepada masyarakat , oleh karena itu peneliti akan menjelaskan kondisi kemampuan aparatur Kecamatan Ngamprah dalam memenuhi kebutuhannya dalam penerbitan Kartu Keluarga , peneliti melihat kemampuan aparatur kecamatan cukup mahir dalam menjalankan tugasnya, dilihat dari cara pengoprasian komputer hingga mengecek validasi terkait data dan segala persyaratan terkait penerbitan Kartu Keluarga .

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti menanyakan kepada salah satu aparatur kecamatan untuk mencari informasi terkait pengetahuan dalam

melakukan pelayanan kepada masyarakat.” Aparatur disini sudah memenuhi kararkteristik untuk menjalankan sebuah kinerja, rata-rata pegawai disini sudah mahir dalam menjalankan dan mengoprasikan peralatan sehingga tidak ada hambatan”.(27Juli 2018)

Gambar 4.8
Aparatur sedang melakukan pengoprasian komputerisasi



(Sumber : Kecamatan Ngamprah ,2018)

Pengetahuan dalam menjalankan kompeterisasi sangatlah dibutuhkan dalam proses yang berkaitan dengan kependudukan, karena di kecamatan sangat ditekankan untuk menguasai hal tersebut terutama yang berkaitan dengan teknologi , tapi masalah nya aparatur sangat kewalahan karena terbatasnya aparatur dalam proses pengerjaan , maka hal tersebut sering mengalami kesalahan seperti penulisan dalam lembar Kartu Keluarga, karena kurangnya konsentrasi saat bekerja mengakibatkan hal tersebut terjadi ,berdasarkan pemaparan tersebut disampaikan oleh salah satu aparatur .

> “ Terkadang dengan banyaknya berkas yang menumpuk bisa mengakibatkan kurang konsentrasi dalam pengerjaan seperti kesalahan pada nama pemohon ,no nik ,tanggal lahir sering terjadi dalam pengerjaan,maka hal tersebut khususnya di kecamatan ngamprah aparatur ditekankan untuk lebih konsen terhadap tugasnya karena dengan kesalahan sedikitpun akan berdampak pada kelangsungan mekanisme

dalam bertugas karena hal tersebut akan menjadi masalah ".(27 Juli 2018)

Pengetahuan juga tak cukup untuk menyelesaikan tugas jika tidak didukung dengan ketelitian dalam pengerjaan hal ini harus diperhatikan oleh para aparatur dalam menjalankan tugasnya ,jika kurang ketelitian dan konsentrasi dapat menjadi suatu hambatan dalam mekanisme penerbitan Kartu Keluarga .

4.2.4.2 Kemampuan Aparatur dalam melayani penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Kemampuan aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengruhi keberhasilan dan kegagalan dalam suatu kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari sumber daya manusia dari aparaturnya , dengan demikan aparatur dalam menciptkan kualitas pelayanan harus mempunyai keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas dibidangnya serta dituntut untuk melakasankan perintah dari atasan.

Aparatur harus memiliki ketapatan dalam bertugas karena salah satu jaminan bagi masyarakat contohnya ketapatan waktu serta kehalian dalam melakukan tugasnya agar sesuai dengan pelaksanaan tugas pekerjaan yang ditanganinya berjalan dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat terkait aparatur yang melaksanakan tugasnya .

Prilaku aparatur juga sangat menentukan terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat . Prilaku aparatur selama bekerja harus mematuhi norma-norma yang berlaku serta jujur dalam melaksanakan tugasnya .Aparatur harus menunjukan sikap adil dalam melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya sebagai aparatur.

Aparatur harus mampu menempati janji berdasarakan sumpah aparatur serta aparatur harus menaati peraturan yang telah ditentukan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan salah satu jaminan saat bertugas karena kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjannya. Serta dapat melakasanakan kerja dalam menciptkan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus mempunyai kemampuan dalam mengambil keputusan , karena rahasia suatu instansi Pemerintahan atau Negara haruslah dijaga , serta keputusan harus diambil jangan sampai merugikan masyarakat.

Dalam hal ini sumber daya manusia memiliki potensi yang handal potensi tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria yang dimaksud adalah yang handal dalam menjalankan komputer dan mampu mengoprasikan , kemudian ahli dalam bidang administrasi karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi .Kriteria tersebut harus mempuni , seperti yang dikemukkan oleh salah satu aparatur Kecamatan Ngamprah

> “ pegawai khsusnya di kecamatan ngamprah sudah memenuhi persyaratan yang berdasarkan UU (undang-undang) petugas operator bertugas sebagai pegawai dengan didukung kemampuan serta kelebihannya karena harus sesuai dengan tugas dan fungsinya“.(29 Juli 2018)

Dalam hal ini aparatur di Kecamatan Ngamprah sudah memenuhi syarat agar dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuannya .Sumber daya manusia aparatur di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat harus mempunyai potensi yang baik untuk memberikan jaminan kepada masyarakat dalam pelayanan yang begitu banyaknya seperti dalam penerbitan Kartu Keluarga yang setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Aparatur yang ada di Kecamatan Ngamprah berdasarkan yang dipersyaratkan dengan kemampuannya maka pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu sumber daya manusia yang mempunyai potensi diperlukan untuk memberikan dukungan mengenai suatu keberhasilan .Sumber daya yang ada di Kecamatan Ngamprah sudah mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugasnya .

Jika sumber daya manusia atau aparatur terpenuhi sesuai dengan apa yang disyaratkan serta mempunyai kemampuan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Maka sebuah pelayanan yang diberikan akan jauh dari kata buruk ,mungkin hasilnya akan lebih optimal dan memberikan jaminan sebuah kepuasaan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang ada dilapangan , bahwa sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Ngamprah terkait pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan kebutuhan tugasnya serta sudah memenuhi kriteria terhadap tugasnya , oleh karena itu Kecamatan Ngamprah .

4.2.5 Perhatian (*Emphty)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga .

Perhatian adalah suatu rasa yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan masyarakat , untuk memahami dimana suatu instansi sebagai penyedia layanan yang diharapkan memiliki pengetahuan mengenai permintaan atau keperluan masyarakat , memahami kebutuhan masyarakat secara sepesifik ,serta mampu memiliki waktu pengoprasian yang membuat nyaman bagi masyarakat .

Empati adalah gabungan dari akses kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa dan layanan yang ditawarkan oleh aparatur sebagai penyedia jasa layanan, seperti komunikasi adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masayarakat serta pemahaman merupakan usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pemberian perhatian harus dilakukan dengan tulus dan bersifat pribadi dan kepribadian tersebut harus diberikan aparatur kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan masyarakat tanpa ada unsur pemakasaan oleh karena itu rasa perhatian dengan tulus agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan saat melakukan pelayanan karena menunjang terciptanya suatu kinerja yang profesional. Berdasarkan banyaknya prespsi buruk terhadap aparatur pemerintahan tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Maka sifat naluri untuk membantu masyarakat diharapkan setiap aparatur mempunyai sifat ketulusan untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran.

Memahami suatu kepuasan masyarakat adalah salah satu tugas aparatur, dalam menjalankan dan memenuhi keinginan masyarakat serta diperlukan nilai kejujuran dan kesabaran aparatur yang bertugas , karena dengan nilai tersebut dapat berguna sabagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik dan setidaknya sama baiknya dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Serta menumbuhkan pendekatan dalam rangka untuk bentuk kepauasan pengalaman

dari aparatur agar menjadi kepuasaan tersendiri yang bermanfaat bagi masyarakat.

Empati sering diartikan sebagai suatu perasaan seseorang yang akan membuat suatu frekuensi terhadap perasaan dalam dirinya dengan frekuensi yang dirasakan orang lain. Maka akan membuat orang lain memahami apa yang dirasakan orang lain karena kepercayaan dan keinginan. Seseorang yang berempati akan mampu untuk mengetahui pikiran dan kemauan orang lain, empati harus ditumbuhkan dalam diri aparatur karena memerlukan sebuah empati dalam pelakasanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku abdi negara yang beriorentasi pada suatu badan milik pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan rasa empati membuat kebiasaan yang membuat cepat memisahkan orang dari masalahnya, dengan rasa empati juga akan mendorong untuk lebih cepat membereskan suatu masalah.

Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai suatu instansi pemerintahan terkecil yang bertugas melayani masyarakat dibidang kependudukan dituntut untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik kepada masyarakat , serta dapat memberikan perhatian yang tulus serta ikhlas dalam memberikan pelayanan serta dapat memahami keinginan masyarakat ,tentunya salah satu tugas dari aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .

Instansi pemerintahan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan masyarakat secara optimal ,

serta mampu menghasilkan kenyamanan bagi masyarakat ,sehingga masyarakat tidak merasakan kerugian dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu maupun biaya. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Ngamprah

> “ Kita mempunyai tujuan semuanya yaitu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat untuk semua pelayanan di kecamatan ngamprah khusunya dalam pembuatan Kartu Keluarga , karena sudah menjadi kewajiban kita sebagai aparatur ”.(24 Juli 2018)

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan baik dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat maka peneliti menanyakan kepada salah satu masyarakat “ketika saya datang terlihat semua petugas aktif untuk menanyakan kepada saya terkait apa yang dibutuhkan ,maka perhatian tersebut tidak membuat saya sungkan untuk menanyakan informasi untuk pembuatan Kartu Keluarga”.(24 Juli 2018)

Kemudahan untuk menjalankan suatu hubungan antara aparatur dengan masyarakat merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh aparatur dalam berdapatasi memahami lingkungan masyarakat dengan berbeda-beda karakteristik maka aparatur mampu menyesuaikan demi terselengaranya pelayanan yang baik. hubungan aparatur dengan masyarakat mampu untuk meminimalisir dalam kesalahan informasi kepada masyarakat saat proses pembuatan Kartu Keluarga serta dapat mengurangi kesalahan dalam memberikan kepastian kepada masayarakat dalam proses penerbitan .

Berdasarkan yang terjadi di Kecamatan Ngamprah dapat dilihat bahwa hubungan antara masyarakat dan aparatur terlihat aktif serta antusias dalam

menanayakan informasi terkait kelangsungan penerbitan Kartu Keluarga. seperti hal yang dikemukkan oleh salah satu masyarakat.

> “ Dapat kita lihat bahwa keseluruhan aparatur Kecamatan Ngamprah sangat terbuka dalam menerima masyarakat saat membutuhkan pelayanan Kartu Keluarga , buktinya ketika saya datang antusias dan keaktifan aparatur terlihat ketika menyanakan apa yang kita butuhkan“.(24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara saat dilapangan , bahwa perhatian (*Emphty)* aparatur Kecamatan Ngamprah terkait pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sudah memberikan bukti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari antusias aparatur ketika menghadapi masyarakat saat melakukan pelayanan.

4.2.5.1 Komunikasi yang baik dalam Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Komunikasi yang baik adalah suatu hubungan timbal balik antara aparatur dengan masyarakat demi terlaksananya suatu pelayanan , hubungan timbal balik antara aparatur dengan masyarakat akan terbentuk dengan cara tutur kata , serta perbuatan secara ramah . baik dilakukan oleh pihak aparatur dan masyarakat agar suatu komunikasi bisa terjalin dengan baik. Maka suatu kesadaran yang harus dibutuhkan baik dari masyarakatnya maupun pihak aparatur untuk saling menghargai.

Masyarakat sangat membutuhkan pihak aparatur untuk melayani serta aparatur juga membutuhkan masyarakat untuk mengukur kemampuan aparatur dalam menjalankan kewajibannya yaitu melayani masyarakat. Serta faktor tersebut akan spontan berjalan dengan sendirinya.

Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga dapat dilaksanakan dengan slogan 3S yaitu (Salam, Sapa ,Santun) hal tersebut untuk diberikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan yang luar biasa serta tidak enggan untuk melakasanakan permohon penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah . Jika kesopanan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik atau tidak sesuai dengan slogan diatas maka akan membuat kekecewaan pada masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima selama proses penerbitan Kartu Keluarga .

Gambar 4.9
Masyarakat sedang mengurus Kartu Keluarga



(Sumber: Kecamatan Ngamprah, 2018)

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti sudah melihat bagaimana aparatur sudah sesuai dengan tugas serta fungsinya ,terlihat beberapa aparatur bertugas

dengan menjalankan tugasnya dengan keramahan serta memberikan senyum kepada masyarakat yang sedang melakukan proses pembuatan Kartu Keluarga. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman serta antusias dalam proses jalannya pembuatan Kartu Keluarga , hal tersebut dikemukkan oleh salah satu masyarakat bahwa .

> “ Dilihat dari cara menyampaikan informasi sudah baik,kami selaku masyarakat merasakan kepedulian dari aparatur terhadap apa yang kita butuhkan jadi kita tidak merasakan canggung karena dengan sikap peduli tersebut membuat masyarakat tidak sungkan kepada aparatur ”.(24 Juli 2018)

Komunikasi yang baik sangat penting karena harus ditanamkan dalam segi pelayanan karena sebagai penyedia jasa akan berhadapan langsung dengan masyarakat yang mempunyai karakter berbeda-beda. Maka harus memberikan kesan yang baik kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan di Kecamatan Ngamprah. Oleh karena itu dibutuhkan aparatur yang bisa menanamkan keramahan serta kesopanan karena kedua hal tersbut sangat penting jika ditanamkan dengan sebaik mungkin agar menghasilkan kesan positif bagi masyarakat. Seperti salah satu masyarakat yang mengatakan“ Komunikasi yang baik adalah dimana aparatur memberikan suatu repon yang didalamnya terdapat sikap keramahan serta kesopanan seperti halnya aparatur kecamatan ngamprah dapat memperaktekan hal tersebut maka hal tersebut menjadi nilai positif bagi masyarakat terhadap kinerja aparatur di kecamatan ngamprah. ”.(24 Juli 2018)

Komunikasi pada umumnya harus bisa terjalin dengan baik tetapi balik lagi kepada masing-masing aparatur yang menjalankannya tetapi disisi lain harus bisa memberikan informasi secara baik dikarenakan masyarakat sangat

mengaharapkan suatu keramahan yang terjalin dengan aparatur. Pihak Kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan informasi dengan sesuai kebutuhan masyarakat. seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai Kecamatan" Disini aparatur sudah diingatkan untuk memprioritaskan masyarakat dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga dan sampai hari ini komunikasi yang kami berikan kepada masyarakat sudah baik , mungkin balik lagi kepada masyarakat yang menilainya ". (24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi peneliti saat dilapangan bahwa komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat sudah efektif dilihat dari keaktifan serta antusias yang diberikan oleh aparatur terhadap komunikasi yang diberikan kepada masyarakat menjadi suatu pemahaman yang dapat diperoleh oleh masyarakat sehingga aparatur bisa memberikan komunikasi yang sesuai dengan keinginan masyarakatnya .