

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN GONDANGREJO KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh: Jimin.

Jimin, 2015. "The quality of public services of Residential Identity Card (Kartu Tanda Penduduk - KTP) and Family Identity Card (Kartu Keluarga - KK)". Slamet Riyadi University Surakarta, Thesis, unpublished.

This study aimed to describe the quality of public services of Residential Identity Card (Kartu Tanda Penduduk - KTP) and Family Identity Card (Kartu Keluarga - KK). Research was conducted at the Sub-District Office of Gondangrejo Karanganyar Regency. In order to measure the quality of public services of those two cards, theory of service standard of Mahmudi was exercised. The method used is descriptive qualitative. Data was collected using interview and documentation collecting techniques. Sampling method of this study was purposive sampling employing snowball and accidental samplings methods. Informants in this study were the Staff Head of KTP public service and of KK and the costumers applying to have KTP and KK. To validate the findings, data triangulation was employed. Interactive analysis model as suggested by Miles and Huberman was manipulated in this research. Based on research finding, it is concluded that the quality of public service of KTP card and of KK card, when it is measured from the aspect of procedures, it was found that fhe applicants did not face complex and complicated procedures. They were just required to have a letter of introduction issued by village head and a copy of the KK card. Intermis of time-needed, the completion needs short time because the processing of KTP and KK cards are supported by adequate computer equipment, thus inefficient matter of time before the service process can be finished optimally. Intermis of cost of public services, it is found that the cost of KTP and KK are free of charge. Research result also indicated that the product of KTP and KK cards are found good in which almost all of KTP and KK are printed in accordance with the applicants' identity. Viewing from the existing facilities, applicants satisfy with the supporting facilities available in the office in general, however, they said that they did mot satisfy with cleanliness of the toilets and parking areas. Custumors were also complaint due to the absence of saperated area between the parking area for employees and for the customers. Dealing with the competency of the employees, the applicants of KTP and KK said that the employee found to be qualified in doing their tasks and they were also responsive to the customers' compalaint.

Keywords: public services quality of public service, Residential Identity Card, Family Card, procedure, time completion.

Pendahuluan

Hakikat sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas, telah menjadi tuntutan masyarakat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat yang lebih demokratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan penentuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau diluar negeri. Pengaturan tentang Administrasi kependudukan dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang professional dan peningkatan kesadaran penduduk dalam pelaksanaan tertib .

Dengan terbentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, muatan dalam Peraturan Daerah ini juga bersifat khusus mengatur tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersifat nasional sebagai ganti Nomor Penduduk yang berskala kedaerahan. Regulasi ini bertujuan agar setiap warga Negara memiliki Nomor Induk Kependudukan yang unik, tunggal dan melekat pada seseorang sepanjang hidupnya. Diharapkan Nomor induk Kependudukan dapat digunakan sebagai akses pelayanan publik dan rujukan utama dalam menerbitkan kartu identitas lainnya seperti SIM, NPWP, paspor, sertifikat hak atas tanah atau lainnya mengingat pentingnya untuk kelancaran materiil seseorang.

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan Kecamatan dibentuk di

wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam rangka penyelesaian kewenangan kepada Camat, Bupati Karanganyar telah menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan Struktural Pada Kecamatan Kabupaten Karanganyar Pasal 7 menyebutkan Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian kegiatan di bidang pemerintahan umum dan pemerintahan desa/kelurahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut di atas, seksi pemerintahan mempunyai fungsi yang telah ditentukan, seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 7 ayat (2) point (2) huruf (i) yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Catatan Sipil dan Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga.

Pelayanan pembuatan KTP dan KK merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat/ warga negara. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa KTP atau KK. Beberapa alasan dari masyarakat untuk membuat KTP diantaranya adalah baru berusia 17 tahun, WNA yang menetap, hilang, rusak, pindah tempat tinggal, perpanjangan dan perubahan data bagi WNI. Pelayanan publik sebagaimana disebutkan tadi diberikan kepada masyarakat manakala memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan itu biasanya berbentuk dokumen-dokumen, formulir-formulir dan biaya.

Tugas Kasi Pemerintahan Kecamatan Gondangrejo dalam pembuatan KTP atau KK baru atau lama adalah meneliti kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat pemohon, jika sudah lengkap maka selanjutnya memproses KTP tersebut. Apabila ada yang kurang lengkap meminta masyarakat untuk melengkapi berkas/dokumen yang dimaksud. Pelaksanaan pelayanan publik khususnya yang menangani bidang pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Gondangrejo belum maksimal. Hal ini

didasarkan pada standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance).

Standar pelayanan publik yang ditetapkan dan implementasinya di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut: 1) Prosedur pelayanan, yang mencakup variabel prosedur tetap/standart operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan. 2) Keterbukaan informasi pelayanan, terutama keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. 3) Kepastian pelaksanaan pelayanan, yang meliputi waktu pelaksanaan dan biayanya, termasuk konsistensi pelaksanaan, 4) Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanannya, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/ benar/layak. Kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang cukup terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan yang diperlukan dalam pembuatan KTP dan KK adalah 10 menit dan maksimal 45 menit, bisa jadi sampai 1 jam jika mengalami antrian panjang. 5) Tingkat profesional petugas, ialah tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Indikator kualitas pelayanan telah ditunjang juga dari sisi responsivitas petugas, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa data tentang kependudukan menunjukan bahwa masih banyak orang yang belum mengurus pembuatan KTP. Fenomena ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran para warga kecamatan Gondangrejo untuk memiliki KTP, hal ini disebabkan karena kurang sosialisasi yang dilakukan oleh perangkat desa berdasarkan himbauan dari Kasi Pemerintahan Kecamatan Gondangrejo. Padahal dalam realitanya, KTP sangat diperlukan untuk mengurus berbagai macam surat keterangan, untuk mendapatkan beasiswa bagi anak didik yang memerlukan fotocopy KTP orang tua, diperlukannya identitas atau KTP bila terjadi lakalantas, dan bahkan KTP juga dapat dipergunakan pada saat pencoblosan Pemilu atau Pilkada sebagai bukti jati diri dan banyak lagi manfaat kepemilikan KTP.

Landasan Teori

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan publik cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Gondangrejo sebagai organisasi pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005: 234), instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

1) Transparansi

Pemberian pelayanan public harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan publik juga dapat diukur berdasarkan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknik pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan menurut Mahmudi (2005: 236), sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan dari berbagai definisi di atas, maka dapat peneliti kemukakan bahwa sistem pemerintahan yang baik adalah partisipasi, yang menyatakan semua institusi governance memiliki suara dalam pembuatan keputusan, hal ini merupakan landasan legitimasi dalam sistem demokrasi, good governance memiliki kerangka pemikiran yang sejalan dengan demokrasi dimana pemerintahan dijalankan sepenuhnya untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemerintah yang demokratis tentu akan mengutamakan kepentingan

rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis tersebut penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik merupakan hal yang paling diutamakan dan merupakan ciri utama dari good governance.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar, khususnya Kasi Tata Pemerintahan Kantor K Kecamatan Gondangrejo. Informan dalam penelitian ini adalah Staf Kasi Pelayanan KTP dan KK sebanyak masyarakat yang melakukan pembuatan KTP dan KK.. Teknik pengumpulan data menggunakan interview dan dokumentasi.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Dalam model analisis interaktif, terdapat tiga komponen yakni reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan dilakukan berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus (Miles and Huberman, 1992 : 20). Untuk menguji kevalidan/keabsahan data digunakan teknik triangulasi data. Triangulasi dimaksudkan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2005 : 82).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar sudah sesuai dengan indikator-indikator penentu kualitas pelayanan, meskipun masih ada kendala-kendala ataupun masalah yang terjadi.

1. Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Gondangrejo sudah baik, di mana pemohon KTP tidak disibukkan dengan persyaratan yang rumit dan berbelit-belit, cukup membawa surat pengantar dari Kepala Desa dan foto copy Kartu Keluarga. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana akan memudahkan pemohon KTP untuk memperoleh pelayanan. Prosedur dan alur pelayanan disosialisasikan secara jelas melalui tulisan-tulisan yang ditempel

didinding-dinding dan tempat yang strategis di Kantor Kecamatan Gondangrejo yang bertujuan untuk setiap masyarakat yang mengurus KTP maupun KK dapat membaca dengan jelas, bagaimana urutan yang harus ditempuh untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KTP tersebut, sehingga dapat tercipta efisiensi kerja dan masyarakat yang akan membuat KTP tidak banyak bertanya kepada pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 234) yang menyatakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu asas transparansi, dimana pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Namun efisiensi waktu dan tenaga administrasi tidak sesuai karena masih terlalu lama dan manual dalam mencatat data pemohon dan tenaganya hanya satu.

2. Waktu Penyelesaian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya untuk proses pendaftaran sampai dengan pengambilan foto memerlukan waktu sekitar satu jam, tetapi jika ramai bisa mencapai lebih dari tiga jam. Mengenai lama dan tidaknya proses pelayanan tersebut tergantung dari banyak atau tidaknya masyarakat pemohon KTP. Hasil penelitian ini mendukung teori Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Hasil penelitian diketahui bahwa pengurusan KTP dan KK sangat ekonomis karena gratis. Selain itu pemerintah Kecamatan Gondangrejo dalam hal ini aparat yang melayani masyarakat di Kecamatan Gondangrejo tidak melakukan/belum di temukan penyimpangan dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini melakukan pungutan liar. Dengan demikian indikator ekonomis dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar tidak terjadi masalah, sebab pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar tidak dipungut biaya atau gratis. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Mahmudi (2005: 236), yang menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan harus jelas dan transparan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berkaitan dengan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan KTP dan KK dikatakan baik apabila hasil KTP dan KK yang dicetak sesuai dengan identitas para pemohon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo sudah baik, dimana hampir semua KTP dan KK yang dicetak sesuai dengan identitas pemohon.

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sarana dan prasana pelayanan yang meliputi komputer, telepon, alat-alat tulis sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Sedangkan untuk sarana penunjang belum memadai. Hal tersebut dikarenakan sarana penunjang yang tersedia belum memadai, yaitu tentang keadaan kebersihan toilet dan keadaan tempat parkir yang kurang tertata rapi, serta tidak adanya pembatas antara parkir pegawai dengan masyarakat yang pemohon.

Berdasarkan kenyataan tersebut, tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235) yaitu prinsip kelengkapan sarana dan prasarana serta prinsip kenyamanan. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi. Sedangkan prinsip kenyamanan ditunjukkan dengan lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang

tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari tingkat obyektif pelayanan, di mana tingkat objektivitas merupakan pelayanan yang diberikan kepada pemohon KTP yang membutuhkan tanpa memandang status/ kedudukan dan memberi pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat. Sifat obyektif ini selalu dijunjung tinggi oleh semua petugas, pelayanan yang diberikan tidak memandang apakah masyarakat tersebut miskin atau kaya, yaitu mereka berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Petugas pelayanan pembuatan KTP dan KK mengutamakan penanganan pelayanan terlebih dahulu demi kepuasan masyarakat. Masyarakat pemohon KTP merasa diperlakukan sama (adil) oleh petugas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Gondangrejo. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan KTP dan mereka bersikap obyektif terhadap seluruh pemohon tanpa membedakan latar belakang pemohon.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 234) bahwa pelayanan publik harus menganut asas tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

Penutup

Dari pembahasan yang telah disampaikan diatas mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP dan KK, dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Gondangrejo sudah baik, di mana pemohon KTP tidak disibukkan dengan persyaratan yang rumit dan berbelit-belit, cukup membawa surat pengantar dari Kepala Desa dan foto copy Kartu Keluarga.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Gondangrejo sudah baik, di mana proses pembuatan KTP dan KK didukung peralatan komputer yang

memadai, dengan demikian masalah waktu tidak efisien dalam proses pelayanan sebelumnya dapat ditanggulangi secara maksimal. Efisiensi waktu sebagai dampak dari penerapan e-government juga dirasakan oleh banyak masyarakat. Sebagai contoh dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimana sebelumnya membutuhkan waktu minimal tiga hari setelah adanya penerapan e-government bisa di efisiensi menjadi paling lama dua hari dikarenakan proses input dan pengolahan data yang semakin singkat.

3. Biaya Pelayanan

Pengurusan KTP dan KK sangat ekonomis karena gratis. Selain itu pemerintah Kecamatan Gondangrejo dalam hal ini aparat yang melayani masyarakat di Kecamatan Gondangrejo tidak melakukan/belum di temukan penyimpangan dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini melakukan pungutan liar. Dengan demikian indikator ekonomis dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar tidak terjadi masalah, sebab pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar tidak dipungut biaya atau gratis.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berkaitan dengan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan KTP dan KK dikatakan baik apabila hasil KTP dan KK yang dicetak sesuai dengan identitas para pemohon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gondangrejo sudah baik, dimana hampir semua KTP dan KK yang dicetak sesuai dengan identitas pemohon

5. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemohon sudah puas dengan sarana penunjang yang tersedia meskipun ada yang belum memadai tentang keadaan kebersihan toilet dan keadaan tempat parkir yang kurang tertata rapi, serta tidak adanya pembatas antara parkir pegawai dengan masyarakat yang pemohon.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP dan KK sudah sesuai dengan kualitas pelayanan, di mana petugas cepat tanggap dan cekatan dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pemohon.

Daftar Pustaka

Dwiyanto. Agus. 2006 Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM Press.

Mahmudi. 2005. Manajemen. Kinerja Sektor Publik. Akademi Manajemen. Yogyakarta YKPN.

Miles and Huberman, 1992, (penterjemah Tjetjep Rohendi Rosidi), Jakarta, UI PRESS.

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif,. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Dokumen :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan Struktural Pada Kecamatan Kabupaten Karanganyar.

Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.