KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KK/ KARTU KELUARGA DI KECAMATAN BATURETNO, KABUPATEN WONOGIRI

Oleh :

Faizal Dhoni Susilo,

Dra. Liliek Winarni, M.Si

Drs. Joko Suranto, M.Si

This research aims to analyze the quality of service of making family card (KK) in Subdistrict Office Baturetno District Wonogori by using a theory of And (in the Lukman, 1999:8) about 10 dimensions of service quality improvement which then simplifies researchers in 7 dimensions of service quality improvement.

The quality of public services according to Kotler (2000:25) service quality is the totality of characteristics of the goods and services showed its ability to satisfy the needs of customers, both of which appear to be obvious or hidden.

The type of research used in this research is descriptive qualitative approach. As for the data collection techniques namely direct interviews with users and service providers, and documentation. The type of data in this study using primary data and secondary data.

The results of this study showed that the quality of service provided by an employee of the Office of the Subdistrict of Baturetno dimensions timeliness is in compliance, in other words services already provided in a timely manner, to the dimensions of the accuracy of the service provider parties considered has not been accurate in giving pelayanankepada the community, to the dimension of the politeness and kerahaman is in compliance even very sesua, this means that service providers are already providing service with friendly and courteous. For dimensions of responsibility, the user services already give a good response. This means that the service provider is already responsible for give a service, for ease of service of process dimension of service users felt it was appropriate. This means services provided through a process that is easily understood by the user of the service, to the dimension of comfort, service users are already comfortable with the Environment Ministry, to dimension attributes, services supporting service users felt it was appropriate to their expectations.

See the results of the 7 dimensions of service quality above, then researchers may conclude that the Ministry of the family card (KK) is in compliance with the wishes of the user/community service. This means that the services provided by the Subdistrict is said to be already qualified Baturetno.

**Key Words: Quality, Service, Family Card.**

1. **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata atau dengan kata lain dapat di lihat secara langsung oleh masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif bagi kantor atau instansi pemerintahan yang ada.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada Kantor Kecamatan Baturetno, Kabupaen Wonogiri, Penulis melakukan pengamatan dan melakukan wawancara dengan petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Baturetno maka di temukan masalah terkait pelayanan publik. Terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai kekurang pahaman masyarakat terkait dengan persyaratan baik dalam pembuatan Kartu Keluarga atau dalam merubah status dalam KK, kemudian adanya masalah terkait pembuatan E KTP dimana masalah yang umum terkait dengan pembuaan E KTP yaitu adanya keterlambaan blangko untuk membuat E KTP.dengan adanya masalah-masalah terdebut sehingga timbul persepsi atau penilaian masyarakat terkait dengan pelayanan yang ada terkesan berbelit dan di persulit, kemudian bagi penyedia layanan hal tersebut juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan karena tidak sedikit pula masyarakat yang kecewa dan bahkan terkesan marah apabila di berikan pengertian oleh petugas layanan, sehingga dapat juga berpengaruh pada tingkat emosi baik bagi petugas pelayanan dan pengguna layanan, hal tersebut akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada.

Selain permasalahan diatas,terdapat pula masalah yang lain,yaitu terkait dengan keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KK ( Kartu Keluarga ) di Kantor Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri ?”

1. **Metode Penelitian**

Penelitian yang di gunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Pengertian kualitatif adalah, sebuah nilai yang dikandung oleh sesuatu / sebuah benda, di mana penilaian yang dilakukan akan didasarkan pada mutu dan kualitas yang terkandung di dalamnya. Penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Gambaran yang diperoleh secara sistematis dan perolehan fakta-fakta terhadap suatu kejadian biasanya dianalisis, diinterpretasikan serta disajikan sesuai keadaan sebenarnya berdasarkan informasi maupun obyek yang diteliti.

1. **Hasil dan Pembahasan**

Dalam pnelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik Gasperz yang terdiri dari 10 aspek atau indiktor kualitas pelayanan,dari 10 aspek atau indikator kualitas pelayanan peneliti mengambil 7 aspek kualitas pelayanan yang di rumuskan dalam Kerangka Pikir sebagai berikut, Kualitas pelayanan dapat di ukur dati 7 aspek, adapun aspek yang di nilai dalam hal ini adalah aspek ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan

keramahan, tanggung jawab, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan, atribut pendukng pelayanan.

Penelitian yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Baturetno, yang berfokus pada unit kantor pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Baturetno dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat/pengguna layanan di ukur dari 7 aspek yang akan menjadi ukuran kualitas pelayanan, aspek tersebut antara lain:

1. Ketepatan waktu, merupakan aspek yang penting dalam melakukan proses pelayanan terkait dengan kepastian mengenai pelayanan yang akan di akses, yaitu berkaitan dengan waktu mulai dan selesai pelayanan, dan kepastian mengenai lama waktu dari setiap proses pelayanan yang di akses.
2. Akurasi pelayanan, yaitu berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang di akses dan kesesuaian antara pelayanan yang akan di akses, kesesuaian berkas dan petugas yang menerima pelayanan yang akan di akses oleh pengguna layanan. Kemudian kesesuaian anatara prosedur pelayanan yang di terapkan dengan kenyataan di lapangan.
3. Kesopanan dan keramahan, yaitu aspek yang berkaitan dengan penampilan dan pemberian perlakuan kepada pengguna layanan, dimana aspek ini merupakan salah satu aspek yang berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang ada.
4. Tanggung jawab, yaitu berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan terkait dengan layananan yang di akses apakah berkas dan petugas pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan yang di akses oleh pengguna layanan, kemudian tanggung jawab juga berkaitan dengan hasil pelayanan yang di lakukan oleh petugas layanan, yaitu tanggung jawab terkait dngan layanan yang di akses apakah sudah selesai dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pengguna layanan.
5. Kemudahan, berkaitan dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan, yaitu berkaitan dengan informasi terkait layanan yang ada, dan kejelasan mengenai prosedur/tahapan alur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan.
6. Kenyamanan, aspek ini merupakan salah satu aspek penentu kualitas pelayanan, karena tingkat kenyamanan di lingkungan pelayanan berpengaruh pada persepsi masyarakat terkait dengan keadaan lokasi pelayanan, adapaun faktor yang menunjang adalah tingkat kenyamanan,kerapian dan kebersihan lingkunagan pelayanan atau lokasi pelayanan, kemudian ketersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang kebutuhan pengguna layanan ketika menunggu atau melakukan proses pelayanan.
7. Atribut pendukung pelayanan, yaitu merupakan salah satu aspek yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yang ada, karena dengan adanya atribut pendukung yang ada akan sangat membantu bagi pengguna layanan terkait dengan layanan yang akan di akses,yaitu dengan adanya atribut pendukung seperti papan alur pelayanan, syarat dan ketentuan menegenai berbagai layanan yang ada, maka akan berpengaruh signifikan pada kualitas layanan yang ada, kemudian berkaitan dengan atribut pendukung seperti adanaya ac pada ruang tunggu, adanya tv, jaringan wifi, smoking area, dan sebagainya juga merupakan berbagai atribut pendukung yang akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang di berikan pada pengguna layanan.
8. **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan KK (kartu Keluarga) di Kantor Kecamatan Baturetno yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualiatas pelayanan pembuata KK (Kartu Keluarga) dilihat dari tujuh (7) dimensi , ketujuh dimensi tersebut yaitu : Ketepatan waktu, Akurasi pelyanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, Kemudahan, Kenyamanan, Atribut pendukung.

1. Ketepatan waktu

Kualitas pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Baturetno dilihat dari dimensi ketepatan waktu berdasarkan hasil dari wawancara yang di lakukan pada pengguna layanan dan penyedia layanan, terkait dengan ketepatan waktu, yaitu di bagi menjadi beberapa asepek, yang pertama adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan jam mulainya pelayanan di Kantor Kecamatan Baturetno, dari beberapa responden menjawab bahwa mengenai ketepatan waktu jam mualinya pelayanan, di rasa sudah sesuai dengan jadwal yang ada yaitu jam pelayanan di mulai dari pukul 08.00 sampai dengan 15.00 pada hari senin - kamis dan pada hari jumat 08.00 sampai 11.00, jawaban serupa juga di sampaikan oleh penyedia layanan, yaitu berkaitan dengan jam mulainya pelayanan, berarti dari peryataan pengguna dan penyedia layanan dapat di simpulkan bahwa mengenai dimensi ketepatan waktu mulainya layanan sudah sesuai dengan jadwal yang ada.
2. Aspek ke 2 berkaitan dengan ketepatan waktu yaitu dalam hal proses penanganan pelayanan, dari 5 jawaban informan pengguna layanan menjawab terkait lama waktu proses pelayanan yaitu kurang dari 35 menit, sehingga dapat kita ketahui bahwa pelayanan yang di lakukan di kantor kecamatan sudah sesuai dan bahkan lebih baik dari ketentuan waktu yang ada pa da standar pelayanan. Dari pihak peneydia layanan dalam wawancara yang di lakukan menjawab bahwa lama pelayanan pembuatan KK (Kartu Keluarga) antara 20-35 menit, jadi dari peryataan pengguna layanan dan penyedia layanan, dapat disimpulkan meneganai ketepatan waktu pelayanan sudah dapat dikatakan bagus dan sesuai dengan prosedur pelayanan.
3. Akurasi pelayanan
4. Akurasi pelayanan dimana dalam aspek ketepatan pelayanan yang berkaitan dengan syarat yang ada terkait pelyanan KK, dari pendapat lima informan terkait dengan kelengkapan persayaratan dirasa sudah sesuai dengan persyaratan yang di butuhkan dan sudah sesuai dengan jenis pelayanan KK yang akan di akses oleh informan hal tersebut dapat di ketau dari adanya brosur penerbitan KK (Kartu Keluarga) berdasarkan jenis dan syaratnya.
5. Aspek yang ke 2 yaitu berkaitan dengan waktu pengambilan berkas yang di ajukan dalam hal ini aalah pelayanan KK, dari jawaban ke lima informan maka dapat di ambil kesimpulan terkait dengan pengambilan berkas atau pelayanan yang di akses yaitu mayoritas informan menjawab tidak ada kejelas terkait dengan jadwal pengambilan berkas yang di ajukan oleh informan, akan tetapi ada bebrapa informan yang sudah mengetahui bahwa kecamatan hanya mempunayi wewenang untuk mencetak KK sedangkan yang mengesahkan adalah dari Kantor Dispenduk Capil, jadi menegenai waktu jadi pembuatan KK tergantung dari atrean dan keberadaan Kepala Dispenduk Capil.
6. Kesopanan dan keramahan
7. Kemudian aspek penampilan petugas pelayanan, dari 5 informan dapat di ambil kesimpulan bahwa penampilan petugas pelayanan sudah rapi, berpakaian lengkap dengan identitas, meski ada salah satu informan berpendapat bahwa ada penampilan petugas ada yang kurang rapi, yaitu ada petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan menggunkan sandal saat melakukan pelayanan.
8. Dari aspek sikap petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan, dari 5 informan dapat di ambil kesimpulan bahwa, petugas pelayanan sudah bersikap baik dan sudah menrapkan 3S dalam melayani pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa nyaman dalam proses pelayanan.
9. Tanggung jawab
10. Aspek yang pertama yaitu berkaitan dengan kebradaan petugas layanan di loket atau ruang pelayanan, dari jawaban ke 5 informan dapat di simpulkn bahwa, petugas layanan memang selalu ada di dalam runangan pelayanan hanya saja ada beberapa petugas yang memang tidak berjaga di loket pelyanan dikarenakan memang di loket tersebut tidak ada pengguna layanan yang mengakses layanan tersebut, sehingga petugas membantu di loket yang sedang banyank pengguna layanan yang mengakses layanan tersebut.
11. Aspek yang ke 2 adalah pengawalan petugas pelayanan terkait layanan yang sudah di lakukan, dari 5 jawaban informan dapat disimpulkan bahwa petugas layanan memng melakukan pengawalan terhadap pengguna layana yang sudah melakukan pelayanan, akan tetapi petugas layanan tidak bisa melakuakan pengawalan tersebut sampai selesai, mengingat pelayanan pembuatan KK harus melawati 2 intasi.
12. Kemudahan
13. Aspek kemudahan terkait dengan informasi prosedur pelayanan, dari ke 5 jawaban informan dapat di simpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan menjawab mudah dlam mendapatkan informasi prosedur pelayanan, kerana sudah ada papan prosedur atau alur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan, seliain itu juga tersedianya brosur mengenai jenis dan syarat-syarat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan
14. Aspek kemudahan terkait dengan tahapan atau alaur pelyanan, dari ke 5 jawaban informn dapat di simpulkan, mengenai alur pelyanan yang ada di Kantor Kecamtan mayoritas menjawab sudah jelas karena pada ruangan pelaynan terdapat alur pelayanan yang akan di akses,
15. Aspek yang ke 3 adalah mengenai persyaratan yang diminta oleh Kantor Kecamatan apakah berbelit, dari ke 5 jawaban informan, dapat disimpulakan bahwa, dari semua jawaban informan berpendapat sama, yaitu selama [ersyaratan yang di bawa oleh pengguna layanan sudah lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan di akses maka pihak petugas akan langsung melakukan pelayanan.
16. Kenyamanan
17. Aspek kenyamanan yang berkaitan dengan penataan ruangan pelayanan dan kebersihan ruang pelayanan, dari jawaban ke 5 informan dapat di simpulakan bahwa mayoritas menjawab ruangan pelyanan sudah rapi dan bersih, hanya saja ada salah satu informan berpendapat bahwa perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan.
18. Aspek yang ke 2 terkit dengan kenyamanan adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan, dari jawaban ke 5 informan dapat disimpulakan bahwa mengenai aspek tersedianya sarana dan prasaran di raskan oleh pengguna layanan sudah baik dan cukup membuat nyaman, yaitu dengan tersedinaya papan alur pelayanan dan fasilitas seperti TV,AC, tersedianya air mineral, jaringan wifi dan ruangan yang bersih dan rapi.
19. Atribut pendukung
20. Aspek tribut pendukung pelayanan yaitu dengan adanya papan alur pelayanan apakah dapat memberikan sedikit banyak gambaran mengenai proses pengajuan berkas atau pelayanan, dari jawaban ke 5 informan, dapat disimpulakan bahwa mayoritas pengguna layanan terbantu dengan adanya papan alur pelayanan yang ada di Kanrot Kecamatan.

Berdasarkan tujuh aspek di atas dapat disimpulkan terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan KK (Kartu Keluarga) di Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri dapat di katakan pelayanan tersebut sudah baik, akan tetapi ada beberapa aspek yang perlu untuk di perbaiki dan di tingkatkan lagi, agar pelayanan yang di berikan maksimal atau dengan kata lain sesuai dengan keinginan masyarakat.

**Daftar Pustaka**

Boediono, B, *Pelayanan Prima Perpajakan Pajak,*Rineka Cipta, Jakarta, 2003.

Christoper Lovelock.1992. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia

Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarata : Gunung Agung [Ibrahim,](http://www.bukabuku.com/authors_corners/view/12281/dr-h-amin-ibrahimdrs-ma.html) Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung:Mandar Maju

Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta:Erlangga.

Lovelock.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia

Moenir, HAS. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, 2005, *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

Ratminto dan Atik Winarsih, 2010, *Manajemen Pelaayanan,*Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinabela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi,* PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sudarsono, 1998. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2015. *Meode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Suparlan. 2000. *Pengembangan Kineerja Pelayanan Publik. Bandung* : PT. Refika Adi Tama.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.

Vincent, Gaspersz. 1999. *Penerapan Konsep- konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Totas,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithaml, Bitner and Gremler, 1990*, Service Marketing, Fourthedition, Prentice Hall*; exclusive right by Mc Graw-Hill.

**Skripsi :**

Angga TMTP,Anindhyta, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali,* Skripsi FISIP UNISRI, 2016.

Gita Crystalia, Ones, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo,* Skripsi Fakultas Ekonomi UNY, 2015.

Susanti, Sri, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping,* Skripsi Fakultas Ekonomi UNY, 2015.

Raharjo Siswianyanto farco,*Kualitas Pelayanan Unit Teknis Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta,* Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISRI,2017.

**Website :**

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

<http://www.diaryapipah.com/2012/05/pengertian-penelitian-kualitatif.html>

<http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html>

<http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>

<http://jawarakaruhun.blogspot.co.id/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html>

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-pelayanan-publik-dentuk.html>

<http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-kualitatif-dan-kuantitatif/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_keluarga>

<https://upp.polkam.go.id/2015/uu-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik/>