

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA KANTOR KECAMATAN

### QUALITY OF FAMILY CARD SERVICE AT THE DISTRICT OFFICE

Nurmas Hasanah Tanjung<sup>1\*</sup>, Euis Salbiah<sup>2</sup>, Afmi Apriliani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Komputer. Jl. Tol Ciawi No 1, Ciawi 16720

\*Korespondensi: Nurmas Hasanah. Email: [nurmashasanah@gmail.com](mailto:nurmashasanah@gmail.com)

(Diterima: 10-03-2022; Ditelaah: 22-03-2022; Disetujui: 01-05-2022)

#### ABSTRACT

This study aims to determine the Quality of Service for Making Family Cards (KK), Family Cards are one of the civil registry documents that must be owned by every head of the family, but complaints are still found in the service of making family cards at the Ciawi District Office, Bogor Regency. This study used a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study were people who received the service of making Family Cards at the Ciawi District office with a sample of 78 respondents. Namely, the people found who were doing the service of making Family Cards (KK) at the Ciawi District Office. The results show that in general the service for making Family Cards in Ciawi District has been going well, but there are still several dimensions that are still below the average variable value, namely the empathy dimension with an average value of 4.17, the reliability dimension. the average score is 4.16, and the assurance dimension is 4.17.

**Keywords:** Quality, Public Service, District, Family Card.

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Keluarga merupakan salah satu dokumen catatan sipil yang wajib dimiliki oleh setiap kepala keluarga, namun masih dijumpai keluhan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Pada Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Dalam penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Kecamatan Ciawi dengan sampel sebanyak 78 Responden. yaitu masyarakat yang di dapati yang sedang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Ciawi. Hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ciawi sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang masih di bawah nilai hasil rata-rata variabel yaitu dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata sebesar 4,17, dimensi kehandalan (*reliability*) Dengan nilai skor rata-rata 4,16, dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata sebesar 4,17.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan, Kartu Keluarga

## PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin diperhatikan oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kebutuhan instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kini semakin meningkat bahkan sudah menjadi tuntutan masyarakat. Ada beberapa komentar yang sering dikomentari oleh masyarakat atau penerima layanan, yaitu tanggapan terhadap kualitas yang melekat pada sudut pandang layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah adalah yaitu salah satunya pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. Kartu keluarga adalah surat dari administrasi kependudukan yang memuat data keluarga, antara lain nama anggota keluarga, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lainnya.

Kartu keluarga sebenarnya hanya sebagai dokumen administrasi, namun fungsi dari kartu keluarga ini sangat penting dan berguna karena data yang terdapat pada kartu ini dapat digunakan sebagai bukti identitas hubungan seseorang dengan keluarganya, karena keluarga merupakan yang dibutuhkan setiap individu dalam mengurus berbagai urusan kependudukan, seperti paspor, kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, pendaftaran sekolah, perjanjian beasiswa dan

pelayanan sosial dasar lainnya yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor merupakan penyedia layanan administrasi yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan eektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Berikut ini data pengguna Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Kartu**  
**Keluarga (KK) Tahun 2020**

NO	NAMA DESA	JUMLAH
1.	Cileungsi	2.210
2.	Citapen	2.666
3.	Cibedug	1.468
4.	Banjarsari	2.541
5.	Jambuluwuk	2.077
6.	Bojongmurni	1.739
7.	Banjarwangi	1.835
8.	Banjarwaru	2.587
9.	Pandansari	2.257
10.	Bendungan	2.759
11.	Ciawi	1.793
12.	Telukpinang	2.537
13.	Bitungsari	1.978
14.	Jumlah	28.447

Sumber: Data Kantor Kecamatan Ciawi. Tahun 2020

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa banyaknya angka kepemilikan dokumen Kartu Keluarga (KK) pada Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor yaitu rata-rata 28.447 pertahun. Mengingat pentingnya kartu keluarga yang wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Maka banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor harus mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai kecamatan.

Namun Berdasarkan observasi dilapangan dan wawancara dengan beberapa pengunjung yang sedang mengurus pembuatan kartu keluarga mengatakan bahwa masih dijumpai kurangnya keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan, terlihat saat pegawai tidak tersenyum kepada masyarakat, pegawai mengobrol dengan pegawai lain membicarakan hal-hal yang tidak berhubungan dengan pelayanan yang diberikan, Selain itu respon pegawai yang kurang tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dilihat dari permasalahan-permasalahan diatas sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan pembuatan kartu Keluarga belum sepenuhnya berkualitas.

Berdasarkan pengamatan sementara, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor belum sesuai dengan harapan masyarakat yang disebabkan oleh beberapa hal:

1. Dalam pengurusan pembuatan KK, di dapati permasalahan yaitu adanya keterlambatan

pembuatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan (KK).

2. Kurangnya profesionalitas kinerja dikarenakan pelayanan publik yang kurang cermat sehingga sering menyebabkan kesalahan dalam pencatatan atau pengetikan.

Fenomena diatas menggambarkan bahwa kualitas dalam memenuhi kebutuhan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, masih membutuhkan perhatian. Yaitu pada Standar pelayanan diwujudkan dalam aspek waktu, prosedur, informasi, pelayanan publik dan mekanisme pengaduan masyarakat, standar pelayanan dan tempat. Dalam konteks ini, perlu untuk menjabarkan secara rinci kualitas layanan. kemudian melalui penelitian yang lebih mendalam ini tentang "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan".

## MATERI DAN METODE

Kualitas pelayanan Menurut Fandy Tjipto (2005), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa dan manusia. Selain proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Sedangkan menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang

diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Jadi kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan keinginan konsumen dan ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut.

Dan Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu dokumen penting yang harus diperhatikan, terutama jika baru menikah dan memiliki keluarga baru. Kartu keluarga adalah kartu identitas yang harus dimiliki oleh sebuah keluarga, yang berisi berbagai data penting antara lain nama, susunan anggota keluarga, status, profesi anggota keluarga, dll. Kartu keluarga dapat membantu mempermudah berbagai hal yang berkaitan dengan pengelolaan kependudukan.

### Metodelogi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan analisis data menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa maksud untuk menarik kesimpulan yang valid kepada publik, Sugiyono (2015:207). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan kartu keluarga (KK) pada Tahun 2021 dari Bulan Januari sampai dengan bulan Desember yaitu berjumlah 4.206 pemohon dan dirata-ratakan menjadi 351 pemohon pembuatan Kartu Keluarga yang terbagi dalam

13 Desa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data, teknik sampling accidental dipilih karena kemudahan dan efisiensi waktu serta biaya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 78 Responden, penentuan ukuran sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan:

1. Studi Kepustakaan  
Adalah usaha memperoleh data atau informasi dengan cara membaca, mempelajari dan memahami buku-buku atau literatur yang lain untuk digunakan sebagai referensi.
2. Studi Lapangan (*Field Research*)  
Merupakan kegiatan untuk mendapatkan informasi dengan cara terjun langsung ketempat penelitian, melalui:
  - a. Pengamatan (*Observasi*)  
Pada penelitian ini menggunakan teknik penelitian observasi partisipasi pasif. Yaitu peneliti datang ketempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiono, 2017:312). Observasi pada penelitian ini

adalah menggunakan tehnik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sasaran penelitian dengan mengamati dan mencatat gejala-gejala yang muncul dari masalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut (Sugiono, 2014:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Adapun proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara berupa tanya jawab langsung kepada pihak Kecamatan dan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang didapatkan,

c. Angket (*Questionnaire*)

Menurut (Sugiono, 2014:137) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tujuan penyebaran angket ini ialah untuk mencari informasi mengenai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Ciawi secara demografis memiliki wilayah 4.707,32 Ha, dengan jumlah penduduk 101,759 jiwa. Terdiri dari laki-laki sebanyak 52,510 jiwa, dan perempuan sebanyak 49,249 jiwa, dari 13 Desa, 34 Dusun, 88 RW, 354 RT, jumlah penduduk berdasarkan akhir tahun 2020.

Merujuk pada dokumen laporan Kantor Kecamatan Ciawi kabupaten Bogor bahwa jumlah kepala Keluarga yang memiliki dokumen Kartu Keluarga adalah 4.206 kepala keluarga, sedangkan sisanya masih belum mengurus kepemilikan dokumen tersebut.

Pengurusan Pembuatan Kartu Keluarga yang awalnya terpusat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota/Kabupaten kini dialihkan ke Kantor Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Boggor No.8/2017 tentang penyelenggaraan urusan pemerintah Derah. Untuk memperlancar penyelenggaraan urusan Pemerintah Derah, Kecamatan diberikan pelimpahan sebagai kewenangan untuk menunjang pelaksanaan urusan pemerintahan Daerah termasuk dalam pengelolaan unsur manajemen, pendelegasian dari Wali Kota Bogor kepada Camat tersebut diatur dalam PERWALI Kota Bogor No. 36/2018 tentang pelimpahan sebagai wewenang Wali Kota kepada Camat untuk melaksanakan urusan Derah, pendelegasian tersebut terkait aspek perizinan, aspek pembinaan dan aspek penyelenggaraan dalam rangka menyelenggarakan

pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan kartu keluarga.

### Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor

#### 1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi Tangibels (Bukti Fisik) Merupakan kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan atau organisasi serta keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas Fisik, Teknologi, dan penampilan pegawai. Dapat diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Dimensi Tangibels (Bukti Fisik) mencakup 4 indikator yaitu Kebersihan Ruang Tunggu, Kebersihan Toilet, Kerapihan Petugas, dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan.

Berikut rekap penilaian responden terhadap Dimensi *Tangible* (bukti fisik):

**Tabel 1.2**  
**Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Indikator	Skala Pengukuran					n	Mean	Skor Rata-rata	Ket.
	SS	S	CS	TS	STS				
	A	B	C	D	E				
Kebersihan Ruang Tunggu	36	39	3	0	0	78	4,42	4,29	Sangat Tinggi
Kebersihan Toilet	21	52	5	0	0	78	4,21		Sangat Tinggi
Kerapihan Petugas	26	47	5	0	0	78	4,27		Sangat Tinggi
Ketersediaan Fasilitas Pelayanan	29	41	7	1	0	78	4,26		Sangat Tinggi
<b>Skor Rataan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>								<b>4,29</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2022*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu dengan nilai sebesar 4,29 atau sangat tinggi. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan X1.1 kebersihan ruang tunggu paling tinggi dengan nilai sebesar 4,42 dan indikator paling

rendah yaitu indikator kebersihan toilet dengan nilai sebesar 4,21.

Sesuai dengan pengamatan diketahui bahwa Dimensi Bukti Fisik (*Tangibels*) sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor dilihat dari indikator kebersihan toilet yang setiap paginya dibersihkan oleh petugas kebersihan Kecamatan

Ciawi, dan ketersediaan fasilitas pelayanan lainnya seperti ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan AC serta pengharum ruangan serta tersedianya kotak saran bagi masyarakat yang hendak memberikan saran mengenai pelayanan dan dilihat dari penampilan pegawai pelayanan bahwa pegawai pelayanan sudah berpenampilan rapih sesuai dengan prosedur seragam kecamatan ciawi. Dari hasil wawancara dengan masyarakat bahwa masyarakat sudah merasa nyaman dengan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ciawi.

## 2. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* (Empati) merupakan kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus

dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada penerima pelayanan dengan berupaya memahami keinginan yang diharapkan, memiliki suatu pengertian dalam memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. Dimensi *Empathy* (Empati) mencakup 3 indikator yaitu: Memiliki Rasa Peduli, Mendengarkan Kebutuhan Dengan Baik, Memberikan Perhatian.

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi *Empathy* (Empati):

**Tabel 1.3**

### Dimensi Empati (*Empathy*)

Indikator	Skala Pengukuran					n	Mean	Skor Rata-rata	Ket.
	SS	S	C	T	ST				
	A	B	C	D	E				
Memiliki Rasa Peduli	20	46	12	0	0	78	4,1	4,17	Tinggi
Mendengarkan Kebutuhan Dengan Baik	27	45	6	0	0	78	4,27		Sangat Tinggi
Memberikan Perhatian	19	53	5	1	0	78	4,15		Tinggi
<b>Skor Rataan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>								<b>4,17</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 4,17 atau tinggi. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan mendengarkan kebutuhan masyarakat paling tinggi dengan nilai sebesar 4,27 dan indikator paling rendah pernyataan

memiliki rasa peduli dengan nilai sebesar 4,1.

Sesuai dengan pengamatan dan penilaian responden yang telah melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor dari hasil wawancara dari masyarakat bahwa pegawai sudah

memberikan perhatian yang lebih serta memiliki rasa peduli yang baik terhadap responden yang datang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dilihat dari pegawai menanyakan ke masyarakat yang kebingungan di Kantor Kecamatan terkait apa yang bisa dibantu oleh pegawai.

### 3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Merupakan Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada penerima pelayaan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan penerima pelayanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat

diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat pelayanan unruk menumbuhkan rasa percaya kepada penerima pelayanan. Terdiri dari komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) ini mencakup 3 indikator yaitu: Kesiediaan Membantu Kesulitan, Kecepatan Melayani, dan Ketanggapan Melayani.

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

**Tabel 1.4**  
**Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Indikator	Skala Pengukuran					n	Mean	Skor Rataan	Ket.
	SS	S	CS	TS	STS				
	A	B	C	D	E				
<b>Kesediaan Membantu Kesulitan</b>	25	48	5	0	0	78	4,26	4,22	<b>Sangat Tinggi</b>
<b>Kecepatan Melayani</b>	23	49	6	0	0	78	4,22		<b>Sangat Tinggi</b>
<b>Ketanggapan Melayani</b>	22	49	6	1	0	78	4,18		<b>Tinggi</b>
<b>Skor Rataan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>								<b>4,22</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 4,22 atau sangat tinggi. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan kesediaan membantu pelayanan paling tinggi dengan nilai sebesar 4,26 dan pernyataan

yang paling rendah adalah pernyataan ketanggapan dengan nilai sebesar 4,18. Sesuai dengan pengamatan peneliti dan penilaian responden yang telah melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor bahwa petugas sudah memberikan



kesiapan untuk membantu kesulitan responden dengan respon yang cepat.

**4. Dimensi Keandalan (Reliability)**

Dimensi *Reliability* (Keandalan) Merupakan kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan klien dengan kinerja tepat waktu, layanan sempurna, sikap

pengertian dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan terpercaya.

Diimensi *Reliability* (Keandalan) ini memiliki 3 indikator yaitu: pelayanan sesuai kebutuhan, minimnya kesalahan, dan keandalan penggunaan alat bantu pelayanan.

Berikut tabel hasil rata-rata dimensi *Reliability* (Keandalan):

**Tabel 1.5**  
**Dimensi Keandalan (Reliability)**

Indikator	Skala Pengukuran					n	Mean	Skor Rataan	Ket.
	SS	S	CS	T	STS				
	A	B	C	D	E				
Pelayanan Sesuai Kebutuhan	28	38	12	0	0	78	4,21	4,16	Sangat Tinggi
Minimnya Kesalahan	17	55	6	0	0	78	4,14		Tinggi
Keandalan Penggunaan Alat Bantu Pelayanan	21	49	8	0	0	78	4,17		Tinggi
<b>Skor Rataan Dimensi Keandalan (Reliability)</b>								<b>4,16</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata dimensi keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 4,16 atau tinggi. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan pelayanan sesuai kebutuhan paling tinggi yaitu sebesar 4,21 dan paling rendah pernyataan minimnya kesalahan dengan nilai sebesar 4,14.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata indikator pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor bahwa petugas sudah mewujudkan layanan yang handal dan akurat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa pegawai handal dalam

memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta handal dalam penggunaan alat bantu pelayanan.

#### 5. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan dari perilaku pelaku perusahaan, assurance ini bisa didapat dari komunikasi yang baik,

pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dimensi jaminan (*Assurance*) mencakup 3 indikator yaitu: pengetahuan informasi yang baik, kemampuan mengatasi keluhan, dan mentaati ketetapan jam kerja.

Berikut adalah tabel hasil rata-rata Dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu:

**Tabel 1.6**  
**Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Indikator	Skala Pengukuran					n	Mean	Skor Rataan	Ket.
	SS	S	CS	TS	STS				
	A	B	C	D	E				
<b>Pengetahuan Inforomasi Baik</b>	22	51	4	1	0	78	4,21	4,17	<b>Sangat Tinggi</b>
<b>Kemampuan Mengatasi keluhan</b>	22	45	11	0	0	78	4,14		<b>Tinggi</b>
<b>Mentaati Ketetapan Jam Kerja</b>	24	44	10	0	0	78	4,18		<b>Tinggi</b>
<b>Skor Rataan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>								<b>4,17</b>	<b>Tinggi</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2022*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata dimensi jaminan (*ssurance*) yaitu dengan nilai 4,17 atau tinggi. Indikator ini memiliki nilai rata-rata pernyataan pengetahuan informasi paling tinggi dengan nilai sebesar 4,21 dan pernyataan yang paling rendah pada indikator ini adalah pernyataan kemampuan mengatasi keluhan dengan nilai sebesar 4,14. Sesuai dengan pengamatan penulis saat melakukan penelitian di tempat tersebut dan penilaian responden terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di

Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor merasakan bahwa pegawai sudah memberikan pengetahuan dan kemampuan untuk memperoleh kepercayaan dari responden, dari kemampuan mengatasi keluhan dan memberikan pengetahuan informasi yang baik.

#### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka

harapkan. Maka dari itu parasuraman (1998) mengatakan bahwa faktor - faktor yang membentuk kualitas pelayanan terdapat pada lima dimensi yaitu bukti langsung (tangible), empati (emphaty), daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance).

Hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ciawi sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang masih di bawah nilai hasil rata-rata variabel yaitu dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata sebesar 4,17, dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai skor rata-rata 4,16, dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata sebesar 4,17.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan, saran yang dapat direkomendasikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan tersebut diharapkan dapat berguna bagi pihak Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan pegawai mampu menanyakan kepada masyarakat yang merasa kebingungan pada saat pengajuan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebagai bentuk rasa peduli pegawai terhadap masyarakat.
- b. Diharapkan pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, dimana pegawai bersedia mendengarkan apa yang masyarakat butuhkan saat di loket pelayanan.
- c. Diharapkan pegawai mampu mentaati jam kerja pelayanan

sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Ciawi, seperti datang jam 8 pagi sehingga masyarakat yang datang tidak menunggu lama untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dibuka.

- d. Bagi pegawai, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan agar tetap memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor.
- e. Bagi peneliti lain, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian sejenis atau penelitian lanjutan Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Skala Multiple-Item Untuk Mengukur Konsumen Persepsi Kualitas Pelayanan . *Jurnal Retailing Volume 64 Nomor 1* , 23-28.
- Bambang Eka Saputra, B. I. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Governance, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138 Volume 7 Nomor1, April 2021*, 30-32.
- Euis Salbiah, I. P. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governace, p-ISSN 2442-3971*

*Volume 6 Nomor 1, April 2020*  
, 38-41.

*Kualitatif Dan R&D.*  
Yogyakarta: Alfabeta.

Heldi. (2020). Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian, Volume 1 Nomor 1, Juni 2020*, 18-20.

Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

## **PERATURAN:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Lulu Kristina, R. R. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bogor Di Wilayah Kecamatan Bogor Timur. *Jurnal Governance p-2442-3971; e-ISSN 2549-7138 Volume 4 Nomor 1, April 2018*, 36-41.

Peraturan Bupati Bogor Nomor 98 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Tata Kerja Kecamatan.

H. M. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah. Untuk memperlancar pelaksanaan urusan pemerintahan Daerah.

Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ismail Nurdin, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Komukiasi Birokrasi Dalam Pelayanan PUBLIK)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sofyan, M. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Manajemen)*. Jember: STAIN Jember Press.

Sugiono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALAFABETA.

Sugiono, P. D. (2018). *METODE Penelitian Kuantitatif*