

Manajemen Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kelurahan Muarasari Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor

Oetje Subagdja¹, Heri Wansyah Laia², Gotfridus Goris Seran³

¹Universitas Djuanda Bogor, oetje.subagdja@unida.ac.id

²Universitas Djuanda Bogor, heriwansyahlaia@gmail.com

³Universitas Djuanda Bogor, ggseran@unida.ac.id

ABSTRAK

Kartu Keluarga merupakan kartu tanda keluarga yang memuat tentang jumlah, kekerabatan, dan daftar anggota keluarga. Oleh karena itu, setiap keluarga harus memiliki Kartu tersebut, karena kartu tersebut memuat data tentang identitas kepala keluarga dan seluruh anggota keluarga. Syarat untuk mendapatkan Kartu Keluarga (KK) harus melalui banyak tahapan proses produksi. Salah satu caranya adalah dengan meminta formulir permohonan kartu keluarga pada kantor kelurahan dimana warga tersebut bertempat tinggal, setelah itu akan dirujuk membawa formulir tersebut ke kantor Dinas Kependudukan dan Status Sipil setempat untuk melengkapi prosedur penerbitan kartu keluarga tersebut. Faktanya, masyarakat sering memandang kinerja pemerintah atau segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan pemerintah untuk memperoleh pelayanan terkadang berbelit-belit, rumit, memakan waktu, kurang tanggap, dan tidak sesuai dengan yang kita harapkan bahkan kurangnya sistem didalamnya. Permasalahan lainnya adalah masih adanya pemotongan yang tidak sah atau sering dikenal dengan sebutan pungli sehingga menghambat kegiatan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Hal ini tentu saja menimbulkan biaya ekonomi yang sangat tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan administrasi kartu keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian menunjukkan bahwa Bagian Pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP).

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Kartu Keluarga.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya pelayanan adalah hak yang harus dimiliki setiap warga negara dan harus dipenuhi karena pada dasarnya negara wajib memberikan pelayanan kepada warganya karena itu adalah hak mereka sebagai warga negara. Menurut Samparan, Pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan dengan interaksi fisik secara langsung antara individu dengan individu sehingga mendatangkan kepuasan bagi

yang membutuhkannya. Kartu Keluarga merupakan kartu tanda keluarga yang memuat tentang jumlah, kekerabatan, dan daftar anggota keluarga. Oleh karena itu, setiap keluarga harus memiliki Kartu tersebut, karena kartu tersebut memuat data tentang identitas kepala keluarga dan seluruh anggota keluarga.

Syarat untuk mendapatkan Kartu Keluarga (KK) harus melalui banyak tahapan proses produksi. Salah satu caranya adalah dengan mengajukan permohonan kartu keluarga di kantor kelurahan tempat warga tersebut berdomisili, kemudian orang tersebut akan membawa permohonan tersebut ke Disdukcapil setempat untuk dilakukan pembuatan kartu keluarga (KK) terbaru. Oleh karena itu, berdasarkan ketentuan undang-undang Pasal 27 ayat 1 dengan jelas menerangkan “Segala warga negara mempunyai kedudukan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan dengan tidak ada kecualinya”, sehingga semua orang dengan segala kebutuhannya memerlukan dokumen-dokumen yang diperlukan, salah satunya yang merupakan formulir permohonan kartu keluarga dan mereka harus mendapat pelayanan yang konsisten, baik, ramah dan jujur dari para pegawai kelurahan tersebut.

Pelayanan merupakan faktor kondisi terpenting yang menjadi dasar penentuan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Pelayanan publik yang baik adalah pegawai negeri yang bekerja berdasarkan kegiatan yang berkaitan dengan terwujudnya kebutuhan dasar dan kepentingan bersama setiap warga negara terkait dengan pelayanan (Irwin Sukrisno Sugeng, dkk. 2018: 11). Fungsi pelayanan pegawai sangat penting karena kantor kelurahan merupakan badan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan warga negara yang ingin dilayani. Situasi ini memberikan tantangan bagi para pejabat publik, khususnya di tingkat kelurahan, yang masih harus menunjukkan kinerja optimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK).

Faktanya, masyarakat sering memandang kinerja pemerintah atau segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan pemerintah untuk memperoleh

pelayanan terkadang berbelit-belit, rumit, memakan waktu, kurang tanggap, dan tidak sesuai dengan yang kita harapkan bahkan kurangnya sistem didalamnya. Permasalahan lainnya adalah masih adanya pemotongan yang tidak sah atau sering dikenal dengan sebutan pungli sehingga menghambat kegiatan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Hal ini tentu saja menimbulkan biaya ekonomi yang sangat tinggi. Untuk menjaga perubahan paradigma pemerintahan memerlukan kolaborasi antara peran warga dan pihak swasta dengan pemerintah agar setiap pelayanan yang diterima dapat dirasakan oleh masyarakat lebih adil dan lebih baik, karena pada UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, pada pasal 79A yang mengatur tentang pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan menyatakan bahwa tidak ada pungutan biaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik observasi yaitu metode pengumpulan data melalui pemeriksaan secara dekat dan langsung di buktikan di lapangan atau di lokasi penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data dan informasi tertentu secara langsung di tempat penelitian. Berikutnya adalah teknik Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dan informasi berupa pertanyaan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lampau, sekarang, dan yang akan datang dan yang terakhir, dan penelitian kepustakaan merupakan suatu cara pengumpulan data yang diperoleh melalui sejumlah buku maupun majalah, baik nasional serta jurnal internasional yang terkait dengan topik isu tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut teori Zeithaml (Hardiyansyah 2011: 77), terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yang tergolong RATER (Reliability, Assurance, Responsibility, Empathy, Responsiveness).

1. Keandalan (Reliability)

Kehandalan adalah pelayanan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang konsisten, benar dan akurat. Oleh karena itu, dalam reliabilitas teori ini kita menguji apakah birokrasi Kantor Kelurahan Muarasari Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor mampu melayani pengelolaan kependudukan dengan baik bagi masyarakat kontrak atau tidak, sekaligus kita juga melihat apakah birokrasi tersebut mampu melayani masyarakat secara kontraktual. Birokrasi sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) telah diberlakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut penulis, birokrasi yang bertanggung jawab harus memahami dengan jelas tanggung jawabnya, terutama para pegawai di bidang administrasi umum yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Meskipun setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus mengedepankan pemberian bentuk pelayanan yang baik dan benar, namun hal ini berdampak besar terhadap perilaku penerima pelayanan, sehingga perlu adanya respon birokrasi yang berjenjang dari penerimaan dan pemahaman terhadap setiap masyarakat yang ingin dilayani, Sebagai contoh birokrasi perkantoran di Kelurahan Muarasari Kecamatan Bogor Selatan, khususnya pada pengadministrasi umum, para pegawainya dengan sabar memberikan penjelasan yang bijaksana dan jelas, membimbing dan mengarahkan masyarakat agar taat dan menyiapkan segala dokumen yang diperlukan untuk mengajukan Kartu Keluarga (KK) serta tata cara dan mekanisme yang harus diikuti masyarakat untuk memperoleh Kartu Keluarga (KK) agar mendapat respon positif dari masyarakat. Untuk pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Birokrasi Kantor Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor telah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, jika ada yang meminta formulir permohonan Kartu Keluarga (KK) dan menanyakan Agen mana yang pasti. Melayani dan membantu penyiapan data pribadi penduduk yang hendak membuat Kartu Keluarga, apabila

penduduk yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk memperoleh permohonan Kartu Keluarga (KK).

2. Kepercayaan (Assurance)

Dalam teori ini mengacu pada etika dan moral birokrasi serta kemampuannya dalam menciptakan kepercayaan dengan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Seperti halnya pada Kantor Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, Pegawai harus mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan santun dan bijaksana sehingga masyarakat merasa nyaman, percaya diri dan yakin bahwa permintaannya dapat diterima dan ditangani dengan baik serta segera ditanggapi. Namun di sisi lain, menurut peneliti, di kantor kelurahan Muarasari yang mengacu pada teori tersebut, perlakuan petugas terhadap warga terkadang menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penataan kantor di bawahnya. Misalnya saja saat pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dimana tanda tangan Kepala Desa pada surat tersebut tidak lagi dilakukan secara manual (stempel basah). Melainkan secara elektronik yaitu adanya berupa fitur tanda tangan elektronik Lurah dengan hanya melakukan verifikasi melalui handphone saja maka secara otomatis surat yang diajukan sudah di tanda tangani oleh Lurah tersebut di buktikan dengan adanya gambar barcode pada surat tersebut dan terkadang jikalau Lurah tidak sedang berada dikantor dan sedang melakukan dinas diluar atau sedang rapat, pegawai Pengadministrasian Umum kelurahan kewalahan dalam menangani hal tersebut dimana kadang Lurah tidak sedang memegang handphone atau sedang berada di perjalanan sehingga waktu pembuatan surat yang diminta melebihi waktu yang telah dijanjikan sebelumnya yaitu 5 (lima) menit karena masih belum di verifikasi oleh Lurah.

3. Tampilan (Tangibles)

Dalam teori Tangible yang dimaksud adalah fasilitas, perlengkapan dan penampilan para pekerja kantoran di Kelurahan Muarasari Kecamatan Bogor Selatan

Kota Bogor. Mengenai kebersihan kantor, penulis langsung melihat dan memperhatikan bahwa kantor yang berada di Kelurahan Muarasar kecamatan Bogor Selatan kota Bogor ini benar-benar bersih dan rapi baik pada pagi hari sebelum buka, istirahat sore dan setelah pelayanan selesai/penutupan (closing), bagian kebersihan merupakan hal yang sangat penting, sangat peka untuk menjaga kebersihan dan ketertiban di kantor ini demi kenyamanan serta kenyamanan para pegawai sebagai pelayan maupun bagi yang hendak melayani. Kemudian, pada hari yang disepakati, yaitu. setiap hari Rabu, karyawan wajib mengenakan pakaian seragam kerja yang bersih dan layak. Hal ini dilakukan untuk menjaga keseragaman dan kedisiplinan pegawai, serta seluruh pegawai wajib bersikap ramah terhadap masyarakat yang memerlukannya.

Dan telah disediakan tempat komunal (ruang tunggu) dan kantor di kelurahan muarasari kecamatan bogor selatan kota bogor telah dilengkapi peralatan IT untuk mempercepat pelayanan, mulai dari komputer dan koneksi Wi-Fi lengkap.

4. Empati (Empathy)

Teori ini mengacu pada tingkat pemahaman atau rasa sayang dan kepedulian pribadi pegawai Kantor Kelurahan Muarasar Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor terhadap masyarakat. Sepengetahuan penulis, para pegawai kantor ini sangat peduli terhadap lingkungan sekitar, dimana para pegawai bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan secara kolektif meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat itu terdiri dari banyak perilaku yang berbeda-beda sehingga cara penyelesaiannya juga berbeda-beda, permasalahan yang dihadapi juga berbeda-beda, sehingga birokrasi harus benar-benar mendengarkan dan memahami keluhan masyarakat itu sendiri, yang tentunya juga berlaku pada pelayanan administrasi. Misalnya pada layanan pengajuan kartu keluarga pasti akan muncul permasalahan yang diidentifikasi oleh pemohon, seperti hilangnya kartu keluarga, nomor NIK yang berbeda dengan berkas lain, dan

informasi biologis mengenai nama dan tempat lahir. Begitu pula dengan pengurangan dan penambahan anggota keluarga harus disikapi dengan baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun yang terpenting masyarakat mengikuti syarat dan prosedur yang telah ditetapkan.

5. Ketanggapan (Responsivenees)

Hal ini ditandai dengan adanya keinginan pegawai untuk melayani masyarakat atau kemampuan dalam mendukung dan memberikan pelayanan serta memenuhi keinginan masyarakat secara cepat dan tepat. Dari yang penulis lihat secara langsung saat melaksanakan kegiatan penelitian ini di Kantor Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, para pegawainya sangat sigap dan siap melayani masyarakat sesuai kebutuhannya karena di kantor tersebut terdapat bagian pelayanan atau administrasi umum yaitu orang yang selalu menjadi perhatian utama karena bagian pelayanan merupakan wajah dari kantor yang berada di kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor. Petugas juga harus mengetahui kesulitan apa yang dihadapi masyarakat sehingga petugas dapat menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Pada layanan formulir permohonan Kartu Keluarga ini, warga sendiri yang mengisi data diri di formulir aplikasi KK, namun untuk membantu masyarakat, petugas membantu mengisi data diri warga agar warga tidak kebingungan khususnya mereka yang buta huruf.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian penulis di Kantor Kelurahan Muarasari Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK) pada Kelurahan Muarasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor cukup baik dibuktikan dengan pengalaman penulis dalam kegiatan penelitian ini dan teori yang digunakan. Penulis juga telah mengumpulkan

banyak ilmu dan pengalaman khususnya di bidang administrasi umum, mulai dari persyaratan dan tata cara pembuatan kartu keluarga sampai di tingkat kelurahan serta mampu bertransaksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan.

REFERENSI

- Ayu Tridyanthi K. & Nurbaiti. (2022). "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan." EBMA Vol 3, No. 851-857.
- Budiharjo.(2017). " Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang." Spektrum Vol. 14 No. 1. Hal. 40.

- Kariana, Muhammad Noor Ifansyah & Murjani. (2018). "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Dilihat Dari Aspek Assurance (Jaminan) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong." JAPB Vol. 1, No. 1. Hal. 203
- Rezha F, Siti Rochmah & Siswidiyanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990
- Suwandi M., Helmut Martahi Saoloan Tambunan & Faif Yusuf. (2018). "Pengaruh Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Pada Pt.Telkom Indonesia Jakarta." Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol. 1 No. 2, hal. 6.
- Fitriani I. (2017). "Evaluasi Kebijakan E-Ktp Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan." Jurnal Renaissance. Volume 2 No. 01, Hal. 115-124
- Purwanto H. (2009). "Teknologi Pengolahan Hasil Pertanian." Vol 5. No.1, Hal. 15-19.
- Wati M. & Engla Despahari. (2018). "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Merangkayu Kutai Kartanegara." JURTI, Vol. 2, No. 1, hal. 48
- Hardiyansyah. (2011). "Kualitas Pelayanan Publik." Yogyakarta: Gaya Media.
- Alog A. (2020). "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak." JIAP, Vol. 6, No. 1, hal. 94
- Dini Azhary U. & Nurul Hafizah. (2017). "Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga." Malang.
- Fikriyah K. & Adi Susianto. (2023). "Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kelurahan Genteng Kota Surabaya." Jurnal Pengabdian Nasional, Vol. 03, No. 01, Hal. 79.