

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA

(KK)

Ginung Pratidina<sup>1</sup>, Muhammad Jalaludin Assayuti<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,

Indonesia;

<sup>1</sup>[ginung.pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung.pratidina@unida.ac.id), <sup>2</sup>[mjalaludinassayuti2@gmail.com](mailto:mjalaludinassayuti2@gmail.com)

Korespondensi Author : Muhammad Jalaludin Assayuti

Email : [mjalaludinassayuti2@gmail.com](mailto:mjalaludinassayuti2@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan panduan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan dan merupakan komitmen atau janji dari pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu. Salah satu cara pemerintah mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Pelayanan terbaik adalah kesederhanaan, kepastian, kejelasan, ketepatan waktu, bertanggung jawab, jujur, dan memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan keramahan kepada klien. Semua orang dalam masyarakat menginginkan Administrasi Kependudukan untuk mempercepat proses pembuatan Kartu Keluarga. Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi dan misi utamanya adalah membantu pimpinan daerah dalam penyelenggaraan, pembangunan dan pengelolaan sosial kelurahan, dan dalam rangka itu, meningkatkan efektifitas pelayanan publik dan menjamin terciptanya pelayanan publik yang baik. pemerintah. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini menggambarkan situasi sebagaimana adanya tanpa mengubah atau mengubah elemen yang dipertimbangkan. Penelitian deskriptif kualitatif. peneliti mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang di dapat dan dalam efektifitas pelayanan kartu keluarga yang ada di kantor kecamatan ciawi khususnya Bidang pelayanan penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga, tentang bagaimana melayani masyarakat yang beragam rupa sifat watak, serta di tantang untuk melatih kesabaran dalam diri.

**Kata Kunci:** Efektifitas, pelayanan, kartu keluarga.

## PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan panduan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan dan merupakan komitmen atau janji dari pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu. Salah satu cara pemerintah mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Pelayanan terbaik adalah kesederhanaan, kepastian, kejelasan, ketepatan waktu, bertanggung jawab, jujur, dan memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan keramahan kepada klien. Semua orang dalam masyarakat menginginkan Administrasi Kependudukan untuk mempercepat proses pembuatan Kartu Keluarga.

Pelayanan merujuk pada Aktivitas ekstra yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, atau nasabah di luar tugas pokok (*job description*) dan pihak lain sebagai bentuk penghormatan dan penghargaan. ( hadipranata, 1980: 47).

Pelayanan merupakan proses yang komprehensif untuk membangun Membentuk citra perusahaan melalui liputan berita media dan membentuk budaya perusahaan, dan menyampaikan sudut pandang perusahaan kepada pejabat pemerintah dan masyarakat yang terkait. (Loina 2001 : 130).

Sedangkan menurut Moenir (2002:12) dalam jurnal (Goa, 2018) berpendapat Pelayanan publik merujuk pada semua kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik ini didukung oleh beberapa faktor. Kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, dan keterampilan didukung oleh sarana. Faktor-faktor ini memainkan peran yang berbeda tetapi sangat berpengaruh dalam memberikan layanan yang baik dan efektif.

Tingkat efektivitas ditentukan oleh tujuan dan perilaku manajemen suatu organisasi. Efektivitas didefinisikan Sebagai pencapaian dari tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mencapai visi bersama. "Manajemen perilaku organisasi yang efektif membutuhkan pemahaman teori, penelitian, dan praktik," katanya. Dengan kata lain, untuk melakukan manajemen perilaku organisasi dengan baik, seseorang harus memahami teori dan praktik lapangan. (Gibson, James L. J.M. Ivancevich, J.H. Donenelly, 2012:9)

Richard M. Steers (1985 : 22) dalam buku " Determinan Efektivitas Kemampuan Militer " mengatakan ukuran efektivitas, sebagai berikut 1. Pencapaian Tujuan: 2. Integrasi 3. Adaptasi

Menurut Effendy, Efektivitas dalam konteks ini merujuk pada "komunikasi yang mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan anggaran, waktu, dan jumlah personel yang telah ditetapkan". (Effendy 2013 :7 )

Data kartu keluarga dibuat dan diubah oleh Kantor Kecamatan. Kartu keluarga adalah dokumen kependudukan yang dapat digunakan untuk mengatur hubungan keluarga. Ini mencakup nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan, dan data umum lainnya.(Yulianti et al., 2022)

Negara kesatuan Republik Indonesia mengejar tujuan perlindungan yang sama yang disebutkan dalam Pembukaan UUD 1945 masih menjadi tujuan negara kesatuan Republik Indonesia. melindungi semua warga Indonesia dan tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesehatan masyarakat, memperbaiki kehidupan masyarakat, dan berkontribusi pada masyarakat. Anda dapat berkontribusi pada pembentukan ketertiban global yang didasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan nasional, pembangunan seluruh komponen seluruh sektor harus dikelola, diintegrasikan, dan dilanjutkan. Hal ini juga diperlukan untuk mencapai pembangunan pemerintahan dan lembaga

nasional secara menyeluruh.

Pembuatan kartu keluarga adalah salah satu layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah kota. Kartu keluarga dikeluarkan oleh Dinas Pengendalian Kependudukan dan berisi nomor induk, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan, dan informasi lainnya.

Kartu keluarga memiliki peranan penting karena mencatat data yang membantu mengidentifikasi hubungan antara anggota keluarga. Informasi ini diperlukan dalam menghadapi berbagai masalah demografis seperti paspor dan kartu tanda penduduk (KTP), serta berfungsi sebagai dokumen penting untuk keperluan lain seperti sertifikat, pendaftaran sekolah, perjanjian beasiswa, dan berbagai layanan sosial sehari-hari.

Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi dan misi utamanya adalah membantu pimpinan daerah dalam penyelenggaraan, pembangunan dan pengelolaan sosial kelurahan, dan dalam rangka itu, meningkatkan efektifitas pelayanan publik dan menjamin terciptanya pelayanan publik yang baik. pemerintah. Melalui transparansi dan standarisasi pelayanan memberikan kontrol dan peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk pelayanan atau perijinan. Ada 13 desa yang diawasi oleh Kecamatan Ciawi dalam pembuatan kartu Keluarga (KK), diantaranya :

1.	Banjarsari
2.	Banjarwangi
3.	Banjarwaru
4.	Bendungan
5.	Bitungsari

6.	Bojongmurni
7.	Ciawi
8.	Cibedug
9.	Cileungsi
10.	Citapen
11.	Jambuluwuk
12.	Pandansari
13.	Telukpinang

( Tabel 1. Administrasi Wilayah )

Sangat penting untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik layanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan ciawi, khususnya di kantor kecamatan ciawi. Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar untuk menyempurnakan kebijakan dan program yang sudah ada untuk layanan pembuatan kartu keluarga.

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kelurga dan Berfungsi untuk apa saja Kartu Keluarga ?"

### **Teknik Pengumpulan Data**

Berikut ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data:

- A. Teknik Observasi (Pengamatan Langsung) yaitu penulis melakukan pengamatan, pemantauan dan pencatatan secara langsung.

- B. Studi Kepustakaan yaitu mencari sumber-sumber data dari buku sebagai referensi dalam pembuatan laporan ini.
- C. Sumber internet , melakukan pencarian data secara online yang tidak ada di buku sebagai referensi dari pembuatan laporan ini

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian deskriptif kualitatif ini menggambarkan situasi sebagaimana adanya tanpa mengubah atau mengubah elemen yang dipertimbangkan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang saat ini menggunakan teknik pengumpulan data. Analisis deskriptif sering digunakan dalam penelitian ini. Landasan teori berfungsi sebagai panduan untuk mengarahkan penelitian ke topik yang mendasar.

Analisis deskriptif adalah metode analitis yang digunakan untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat digeneralisasi berdasarkan variabelnya. Metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hipotesis kualitatif harus sesuai dengan ukuran variabel atau data. Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian kualitatif.

Oleh karena itu, untuk melakukan wawancara secara langsung dengan responden, mengevaluasi pertanyaan yang diteliti, dan membuat penjelasan untuknya, peneliti harus memiliki teori dan perspektif yang komprehensif. Maknanya, serta nilai-nilainya, Penelitian ini dilakukan di kantor kecamatan ciawi, selama 1 bulan pada bulan juni dan agustus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan tujuan pencapaian Efektifitas layanan pembuatan kartu keluarga ditunjukkan dari proses yang berjalan lancar, kemudahan bagi warga, serta pengiriman kartu yang cepat dan akurat. Efisiensi juga tercermin dari kepuasan penduduk terhadap layanan tersebut. Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat di Indonesia.

Identitas keluarga (KK) berfungsi sebagai bukti identitas keluarga. Peta ini memuat nama, alamat, dan susunan anggota keluarga sah. serta sebagai dokumen administratif (KK) digunakan dalam berbagai proses administrasi, seperti pengajuan dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk (KTP), paspor, izin usaha, dll. Kartu keluarga juga diperlukan untuk pendaftaran sekolah, program sosial, dan tunjangan pemerintah lainnya.

Pendataan penduduk kartu keluarga memegang peranan penting dalam pengumpulan data kependudukan. Data KK digunakan untuk keperluan statistik dan perencanaan pembangunan, seperti alokasi anggaran, penilaian kebutuhan pelayanan publik dan program pemerintah. (KK) digunakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan bantuan pendapatan pemerintah, seperti Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Program Keluarga Harapan (PKH), dan program bantuan pendapatan lainnya.

Kartu keluarga juga digunakan sebagai surat keterangan waris dalam pembagian harta warisan dan hak-hak keluarga yang berkaitan dengan harta atau tanah. dan Verifikasi Identitas Kartu keluarga dapat digunakan untuk membuktikan identitas untuk tujuan tertentu, seperti membuka rekening bank, membeli asuransi, atau mendapatkan izin tertentu.

Dalam hal pembuatan kartu keluarga, pelayanan yang efisien adalah yang mampu memberikan proses yang cepat, akurat, mudah dijangkau oleh warga dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan layanan pembuatan kartu keluarga dengan memperkenalkan layanan online, mengoptimalkan sistem informasi dan mengurangi birokrasi yang berlebihan.

Dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan ciawi sudah memfasilitasi masyarakatnya dalam mengurus kartu keluarga. Serta kecamatan ciawi bisa menjawab keluhan yang di tanyakan oleh masyarakat yang kurang

mengetahui proses pelayanan kartu keluarga, kecamatan ciawi telah melakukan pelayanan terhadap kartu keluarga dengan baik.

Integrasi dalam efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) merujuk pada koordinasi dan penyatuan berbagai komponen, proses, dan sistem yang terlibat dalam pembuatan KK guna mencapai hasil yang lebih baik dan efisien. Kecamatan ciawi telah mampu berkomunikasi dengan instansi lain dan berhubungan baik dengan disduk capil untuk mengurus kartu keluarga bagi masyarakat kecamatan ciawi melalui petugas disduk capil yang ditempatkan di kecamatan ciawi.

Adaptasi dalam konteks organisasi merujuk pada kemampuan organisasi untuk berubah dan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan di sekitarnya, baik itu perubahan dalam teknologi, pasar, kebijakan, atau tuntutan masyarakat. Kecamatan ciawi mampu beradaptasi memiliki fleksibilitas dan kesiapan untuk mengubah strategi, struktur, dan operasionalnya demi menjaga relevansi dan kesuksesan dalam menghadapi dinamika yang terus berubah.

Kecamatan ciawi mampu beradaptasi dengan Teknologi, teknologi terus berkembang, melalui organisasi yang dimiliki oleh kecamatan ciawi dapat mengikuti tren teknologi terbaru atau mengadopsi sistem baru yang membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

## **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan penelitian di kantor kecamatan ciawi ini banyak peneliti mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang didapat dan dalam efektivitas pelayanan kartu keluarga yang ada di kantor kecamatan ciawi khususnya Bidang pelayanan penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga, tentang bagaimana melayani masyarakat yang beragam rupa sifat watak, serta di tantang untuk melatih kesabaran dalam diri.

## Saran

Rekomendasi berikut dapat disampaikan oleh penulis sebagai referensi untuk meningkatkan dan memanfaatkan penelitian ini serta untuk kantor kecamatan Ciawi, khususnya bidang pelayanan di antara nya sebagai berikut :

1. Memeberikan pelayanan yang lebih baik.
2. Memeberikan sosialisasi kepada masyarakat yang belum paham dalam pembuatan kartu keluarga.
3. Menegerjakan tugas nya dengan profesional pada saat masuk jam kerja.
4. Memperbaiki apel dan tidak mengobrol saat apel pagi.
5. Selalu menggunakan sound sistem pada saat apel.
6. Membetulanakan cctv yang ada di kecamatan.

## REFERENSI

- Alia Akhmad, K. (2021). Peran Pendidikan Kewirausahaan Untuk Mengatasi Kemiskinan. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(6), 175.  
<https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/419>
- Daniel Setiawan, Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd., dan Prof. Dr. Ucu Cahyana, M. S. (2022). *Determinan Efektivitas Kemampuan Militer*. Penerbit Adab.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Determinan\\_Efektivitas\\_Kemampuan\\_Militer/11h-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Determinan_Efektivitas_Kemampuan_Militer/11h-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Dewi, S. A. K., & Hasibuan, R. P. P. M. (2021). Legitimasi Kedudukan Kepala Desa dalam Penyelesaian Sengketa Agraria. *Jurnal Kajian Pembaruan Hukum*, 1(2), 309. <https://doi.org/10.19184/jkph.v1i2.24474>
- Goa, L. (2018). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. *SAPA Jurnal*

*Kateketik Dan Pastoral*, 3, 107–125.

Harsana, S.AP, M. S. (2023). *EFEKTIVITAS BADAN PERMUSYAWARATAN DESA SEBAGAI PENYALUR ASPIRASI MASYARAKAT*. Penerbit Lakeisha.

[https://www.google.co.id/books/edition/EFEKTIVITAS\\_BADAN\\_PERMUSYAWARATAN\\_DESA\\_S/ePi9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/EFEKTIVITAS_BADAN_PERMUSYAWARATAN_DESA_S/ePi9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)

Mathematics, A. (2016). *KEBIJAKAN AFFIRMATIVE ACTION DALAM MENSEJAHTERAKAN MASYARAKAT KAWASAN PERBATASAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA*. 1–23.

Moeljono, D. D. (2003). *BUDAYA KORPORAT DAN KEUNGGULAN KORPORASI*. 2006.

[https://www.google.co.id/books/edition/Budaya\\_korporat\\_dan\\_keunggulan\\_korporasi/WyEjyt\\_a8Q4C?hl=jv&gbpv=1&dq=pelayanan+menurut+para+ahli&pg=PA47&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Budaya_korporat_dan_keunggulan_korporasi/WyEjyt_a8Q4C?hl=jv&gbpv=1&dq=pelayanan+menurut+para+ahli&pg=PA47&printsec=frontcover)

Muh. Faisal Halim, S.Sos.I., M. P. (2022). *Pelayanan Perubahan Data Pada Sistem Informasi Akademik Di Perguruan Tinggi*. 2022. <https://doi.org/9786238006427,6238006420>

Qosmedia Team. (2018). *Jurnal Pendidikan Konvergensi*.

[https://www.google.co.id/books/edition/Jurnal\\_Pendidikan\\_Konvergensi/tKKuDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Jurnal_Pendidikan_Konvergensi/tKKuDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)

Sukmasari, D. (2020). Konsep Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Al-Qur'an. *At-Tibyan*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.30631/atb.v3i1.15>

Suwartini, S.Pd. dan Sumiyati, S.Pd., M. M. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI*.

[https://www.google.co.id/books/edition/Produk\\_Kreatif\\_dan\\_Kewirausahaan\\_Akuntan/fBIVEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Produk_Kreatif_dan_Kewirausahaan_Akuntan/fBIVEAAAQBAJ?hl=jv&gbpv=0)

Yulianti, R., Hendayaningsih, Y., Asyah, Y. N., & Banjar, K. (2022).

*KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT ( Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog , Kabupaten Ciamis ). 8(November), 672–682.*