

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DARI
ASPEK RELIABILITY
(STUDI DI DESA SUKORAMBI KECAMATAN SUKORAMBI)**

Illa Khumairoh, Kahar Haerah
Universitas Muhammadiyah Jember
Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UM Jember, Jember
e-mail : illakhumairoh1999@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu: (1) untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember; (2) untuk mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan ditentukan secara purposive yang terdiri dari lima informan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, secara umum kualitas layanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi jika dilihat dari aspek Reliability dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan baik dari aspek ketepatan waktu, kesederhanaan maupun keakuratan. Kedua, dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga terdapat empat faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, diantaranya ketersediaan SDM yang memadai, adanya komitmen pimpinan, adanya koordinasi internal dan pembebasan biaya administrasi. Sedangkan faktor penghambat lebih kepada keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer dan printer yang tidak memenuhi spesifikasi, toilet yang kumuh, dan lain-lain.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Masyarakat, Kartu Keluarga, Reliability

ABSTRACT

This study has two objectives, namely: (1) to describe the quality of service in making family cards in the aspect of reliability in Sukorambi Village, Sukorambi District, Jember Regency; (2) to describe the supporting and inhibiting factors in the service of making family cards in Sukorambi Village, Sukorambi District, Jember Regency. This study used descriptive qualitative method. Informants were determined purposively consisting of five informants. Data was collected through observation, interviews and documentation. The results showed that: first, in general the quality of the service for making Family Cards in Sukorambi Village when viewed from the aspect of reliability can be said to be good. This can be shown well from the aspect of timeliness, simplicity and accuracy. Second, in the service of making family cards, there are four factors that support the implementation of good services, including the availability of adequate human resources, leadership commitment, internal coordination and administrative costs. Meanwhile, the inhibiting factor is the limited facilities and infrastructure, such as computers and printers that do not meet specifications, toilets that do not meet the specifications, and so on.

Keywords: Quality, Community Service, Family Card, Reliability

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks pengelolaan pelayanan publik, negara adalah aktor pertama dan terpenting yang bertanggung jawab atas pemenuhan hak-hak rakyat (Nuriyanto, 2014). Begitu juga dalam proses reformasi di sektor pelayanan publik, negara harus mengambil peran dominan (Mulyawati, 2020). Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun pelayanan publik, di mana layanan tersebut pada dasarnya merupakan tanggung jawab dan alasan kehadiran instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik sangat penting dalam kehidupan dalam kerangka negara karena mencakup aspek kehidupan. Oleh karena itu pemerintah memiliki fungsi menyediakan berbagai pelayanan public yang di butuhkan masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik (Dwiyanto, 2018).

Pelayanan publik merupakan tugas penting pemerintah daerah yang tidak boleh diabaikan karena jika komponen pelayanan stagnan, semua sektor akan berdampak. Untuk alasan ini, harus ada perencanaan yang baik. Bahkan perlu perumusan standar pelayanan sesuai ketentuan yang diberikan pemerintah pusat (Iswahyuni, 2018). Secara teori, otonomi daerah akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik karena otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan antara pemerintah daerah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna jasa (Hardianysah, 2018). Pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari berfungsinya lembaga negara, dan pelayanan publik memberikan kontribusi bagi kepentingan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik ditandai dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan (pejabat pemerintah).

Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit belit, lambat, mahal dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan. Reformasi dalam pelayanan public saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan. Salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik, atau fungsi pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan fungsi umum yang salah satunya adalah system Kependudukan, pelaksanaannya tumpang tindih dengan banyak hak Kewarganegaraan dan hak-hak sipil penduduk.

Aturan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang manajemen kependudukan didasarkan pada Peraturan Menteri tentang Persetujuan Organisasi Nasional Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pelayanan Publik yang diterbitkan tahun 2009. Artinya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dari seluruh warga negara dan penduduk.

Pemerintah Kabupaten Jember Sebagai Pelaku Pembangunan Daerah Khususnya di desa Sukorambi Melakukan manajemen kependudukan. Salah satunya adalah Pelayanan Pembuatan

dan penerbitan Kartu Keluarga (KK). Kartu keluarga berguna dalam menentukan nasib masa depan. Kartu Keluarga adalah Kartu yang memuat data tentang nama keluarga, susunan, hubungan, dan identitas keluarga. Setiap keluarga hanya memiliki satu KK, dan setiap penduduk tercatat hanya dalam satu KK. Saat ini, teknologi ini semakin memperluas kemampuannya dan dapat mempermudah proses penyediaan layanan kartu keluarga secara online, e-government. Pembuatan kartu keluarga oleh setiap instansi pemerintah, termasuk instansi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat karena merupakan bagian dari tanda dan identitas seseorang. Alhasil, banyak yang menyediakan jasa pembuatan kartu keluarga untuk kepentingan pihak-pihak yang terlibat, seperti perlindungan asuransi kesehatan keluarga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut : (1) bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability yang ada di desa sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember; dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini antara lain : untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability yang ada di desa sukorambi; dan (2) untuk mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis. Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi Pemerintah Desa Sukorambi untuk berinovasi dalam bidang pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selanjutnya, secara teoritis penelitian ini dapat berguna untuk memperkaya bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya pada bidang pelayanan publik.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah definisi dinamis dari produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan,” kata Tjiptono (dalam Kushendar, 2016). Kualitas adalah arti utama. Selanjutnya, Gasper (dalam Sinambela, 2006: 7) berpendapat: Ingin , membutuhkan atau Konsumen dan Kualitas mengacu pada arti utama yaitu :

1. Kualitas terdiri dari serangkaian karakteristik produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan menjamin kepuasan saat menggunakan produk, dengan karakteristik langsung dan menarik.
2. Kualitas kedua tanpa cacat atau kerusakan. Oleh karena itu, kualitas menurut harapan pelanggan merupakan kegiatan pelayanan pelanggan yang lebih murah, lebih baik, lebih cepat, lebih akurat, dan lebih ramah.

Kualitas terjadi ketika kenyataan yang terjadi memenuhi harapan pelanggan sebelum pelanggan/masyarakat menerima pelayanan. Alat ukur kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam buku *Delivering Quality Service*. Menurut Zeithaml et al. (dalam Kushendar, 2016). Ada 10 indikator kinerja pelayanan, yaitu: *tangibles*, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsifitas /daya tanggap), *Credibility* (kredibilitas), *responsiveness* (responsivitas) *competence* (kemampuan), *courtesy* (sopan santun), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan) yang melindungi anda dari bahaya, risiko, atau kecurigaan (fisik, finansial, dan rahasia), *accessibility* (akses), dan *communication* (komunikasi).

2.2. Pelayanan Publik

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa pelayanan merupakan setiap aktivitas yg menguntungkan pada suatu gugusan atau kesatuan dan menunjukkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Kata publik sebenarnya telah diterima sebagai Bahasa Indonesia standar sebagai publik yang berarti umum, atau orang banyak. Berdasarkan uraian pengertian pada atas, maka banyak sekali pengertian pelayanan publik bisa diartikan menjadi anugerah layanan keperluan orang atau rakyat yg mempunyai kepentingan dalam organisasi itu sinkron menggunakan anggaran utama & tatacara yg sudah ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik menjadi segala aktivitas pelayanan yg dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik menjadi upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan juga aplikasi ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan harapan dan kebutuhan rakyat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik menjadi aktivitas atau rangkaian aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan. pelayanan sinkron menggunakan peraturan perundang- undangan bagi setiap rakyat negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi berdasarkan para ahli yakni berdasarkan Lovelock, Christopher (dalam Mahsyar, 2004), berkata bahwa "service merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sementara waktu dan dirasakan atau dialami" Artinya service adalah produk yang tidak terdapat wujud atau bentuknya sebagai akibatnya tidak terdapat bentuk yang bisa dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, namun dialami yang bisa dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Mahmudi (2019), pelayanan publik merupakan segala aktivitas pelayanan yg dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik menjadi upaya pemenuhan kebutuhan publik dan aplikasi ketentuan peraturan perundang- undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2006), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik pada bentuk barang publik juga jasa publik yang dalam prinsipnya sebagai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, pada Daerah, dan pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, pada rangka upaya pemenuhan kebutuhan rakyat juga pada rangka aplikasi ketentuauin peraturan perundang- undangan.

2.3 Standarisasi Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran kinerja pemerintahan dan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan standarisasi untuk memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan. Standar pegawai negeri sipil diatur oleh Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 dan paling sedikit mencakup hal-hal berikut: (1) standar prosedur; (2) waktu

penyelesaian; (3) biaya layanan; (4) produk jasa; (5) sarana dan prasarana; (6) kemampuan penyedia layanan.

Selanjutnya standarisasi menurut sebuah pelayanan juga diatur pada UU No.25 tahun 2009, adapun komponen baku pelayanan sekurang-kurangnya mencakup: (1) dasar hukum, (2) persyaratan; (3) sistem/prosedur; (4) jangka waktu penyelesaian; (5) biaya/tarif; (6) produk pelayanan; (7) sarana dan prasarana; (8) kompetensi pelaksana; (9) pengawasan internal; (10) penanganan pengaduan; (11) jumlah pelaksana; (12) jaminan pelayanan; (13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; (14) evaluasi kinerja pelaksana

2.4 Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, pengertian pengelolaan kependudukan adalah serangkaian pendaftaran kependudukan, pendaftaran status kependudukan, serta penataan dan pengungkapan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan. Ini adalah kegiatan manajemen. Penggunaan informasi dan hasil untuk pengembangan layanan, publik dan sektor lainnya. Pengelolaan kependudukan sebagai sistem kependudukan diharapkan dapat menjamin terwujudnya pengendalian kependudukan dan memberikan perlindungan dari penerbitan dokumen kependudukan tanpa perlakuan diskriminatif melalui peran aktif pemerintah. Sementara itu, SP. Menurut Siagian (1990:13), manajemen adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih, berdasarkan alasan-alasan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Biro Kependudukan dan Pencatatan Penduduk adalah suatu organisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan identifikasi kepada masyarakat.

Pengelolaan kependudukan sebagai suatu sistem kependudukan diharapkan dapat menjamin terpenuhinya kewenangan pengelolaan kependudukan pada pegawai negeri sipil dan memberikan perlindungan terhadap penerbitan dokumen kependudukan tanpa perlakuan diskriminatif oleh peran aktif pemerintah pusat dan daerah. Pendaftaran adalah bagian pengelolaan, dan setiap distrik memiliki lembaga yang bertujuan untuk membangun identitas komunitas berupa KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KTP Anak. Dalam hal ini dimaksudkan agar pemerintah mengetahui data kependudukan untuk suatu lokasi tertentu. Kedua, menggunakan ID memudahkan untuk berkomunikasi dengan institusi lain. Hal ini karena dengan menggunakan ID memudahkan seseorang untuk mengenali dan mengetahui data Anda.

2.5 Kartu Keluarga

Kartu keluarga adalah kartu keluarga yang berisi data tentang struktur keluarga, hubungan, dan jumlah orang. Kartu keluarga harus dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang kepala keluarga dan identitas keluarga. Tiga kartu keluarga akan dicetak dan disimpan oleh kepala keluarga, ketua RT, dan kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen dari pemerintah daerah, sehingga Anda tidak dapat menghapus, mengubah, mengganti, atau menambah data pada Kartu Keluarga Anda tanpa konfirmasi terhadap pemerintah daerah. Semua perubahan mutasi data dan biodata harus dilaporkan ke Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) baru. Pendetang baru yang tidak terdaftar atau bukan penduduk tidak dapat dicantumkan dalam Kartu Keluarga berdasarkan nama dan identitasnya.

1. Perubahan Data

Apabila terjadi perubahan data Kartu Keluarga, misalnya Kelahiran, kematian, migrasi, dll, kepala keluarga wajib melaporkannya ke Kelurahan selambat-lambatnya 14 hari kerja. Setiap kali Anda melaporkan perubahan ke Desa-Desa di daerah tinggal, Anda harus membawa dua kartu

keluarga yang disimpan oleh kepala keluarga dan ketua RT. Kartu keluarga baru akan diterbitkan berdasarkan hasil laporan dan terbit kartu keluarga yang baru.

2. Kepindahan

Apabila terjadi suatu keluarga pindah seluruhnya ke tempat lain, maka Kartu Keluarga yang disimpan oleh Kepala Keluarga dan yang terdapat di Ketua RT harus diserahkan kepada Lurah (dicabut). Di tempat tinggal yang baru, dan harus menyertakan surat berdasarkan Surat Keterangan Pindah, Lurah akan memberi Kartu Keluarga yang baru.

2.6 Reliability

Keandalan berkaitan dengan pertanyaan sejauh mana temuan akan ditemukan kembali. Artinya, jika penyelidikan direplikasi, apakah temuannya akan sama? Keandalan dalam ilmu "keras" berkisar pada pengukuran berulang dari suatu fenomena. Biasanya peneliti memisahkan diri dari fenomena yang sedang diselidiki dengan menggunakan ukuran "objektif". Semakin sering temuan penelitian dapat direplikasi. Dalam ilmu-ilmu sosial, seluruh gagasan tentang keandalan itu sendiri bermasalah. Artinya, mempelajari manusia dan perilaku manusia tidak sama dengan mempelajari benda mati. Perilaku manusia tidak pernah statis. Interaksi kelas tidak sama, hari demi hari, misalnya, begitu pula pemahaman orang tentang dunia di sekitar mereka. Cronbach (dalam Meriam, 1995) mencatat bahwa "sebuah tabel akturaria yang menggambarkan perubahan urusan manusia dari sains menjadi sejarah sebelum dapat diatur dalam tipe" (hal. 123). Selanjutnya, gagasan ilmiah tentang keandalan mengasumsikan bahwa pengukuran berulang dari suatu fenomena (dengan hasil yang sama) menetapkan kebenaran hasil. Namun, pengukuran dan pengamatan bisa berulang kali salah, terutama jika melibatkan manusia. Scriven (dalam Meriam, 1995) menyatakan bahwa banyak orang yang mengalami hal yang sama tidak berarti bahwa akun mereka lebih dapat diandalkan daripada satu individu. Sebaliknya, peneliti kualitatif berusaha memahami dunia dari perspektif orang-orang di dalamnya. Karena ada banyak perspektif, dan banyak kemungkinan interpretasi, "tidak ada tolok ukur di mana seseorang dapat mengambil tindakan berulang dan membangun keandalan dalam pengertian tradisional (Meriam dalam Meriam, 1995). Jelas, replikasi penyelidikan kualitatif tidak akan menghasilkan hasil yang sama (seperti dalam penelitian kuantitatif). Sebaliknya, kedua set hasil berdiri sebagai dua interpretasi dari fenomena tersebut.

Faktor reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, seperti contohnya kemampuan memberikan pelayanan yang di berikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Masyarakat membutuhkan petugas pelayanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Ciri dari kualitas pelayanan yang baik meliputi kemudahan dan kehandalan dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat yang berkesan kuat dapat langsung dirasakan oleh masyarakat waktu itu dan saat itu juga.

Konsep penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di desa sukorambi dalam aspek reliability. peneliti mengacu pada dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml dalam Hardiyansyah 2011 Dimensi Reliability, indikator- indikatornya adalah: (1) kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (waktu penyelesaian); (2) kesederhanaan prosedur pelayanan; dan keakuratan data yang diterbitkan.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan survei atau penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian adalah di Kantor desa sukorambi Kecamatan

Sukorambi. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan keterjangkauan informasi tentang pelayanan publik yang lebih mudah dan juga peneliti merasa tertarik dengan desa Sukorambi untuk lebih mendalami sistem pelayanan publik desa Sukorambi.

Selanjutnya Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2010:172). Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data penelitian terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan secara purposive. Informan penelitian ini terdiri dari lima orang, yaitu Kepala desa Sukorambi, Kepala Urusan Pemerintahan, dan Pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di kantor Desa Sukorambi sebanyak 3 orang. Adapun teknik analisa data penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Dari Aspek Realibility

4.1.1 Aspek Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi memiliki komitmen untuk menyelesaikan kartu keluarga maksimal selama 15 hari kerja. Hal ini sejalan dengan arahan atau ketentuan dari Dispenduk Kabupaten Jember yang memberikan waktu pengurusan kartu keluarga dengan estimasi waktu selama 15 hari. Dalam pelaksanaannya Pemerintah Desa Sukorambi memang tidak bisa memberikan jaminan waktu 1 hingga 2 hari, karena proses pengurusan Kartu Keluarga masih diteruskan ke Kantor Dispenduk Kabupaten Jember tetapi dari pihak kami selalu berupaya untuk bekerja secara cepat guna membuktikan kepada para masyarakat terkait pelayanan di kantor kami, dan Alhamdulillah jika tidak ada kendala dari pihak atas yaitu ddispenduk sejauh ini kami telah melaksanakan dengan cepat”(Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang aspek ketepatan waktu dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 hingga 2 hari kerja. Namun demikian dalam pelaksanaannya biasanya dilakukan dalam waktu maksimal 15 hari. Jika masyarakat langsung ke Dispenduk, maka dapat diselesaikan hanya dalam tempo 1 hari” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Lebih Lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fidrotin selaku pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang ketepatan waktu dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi dalam hal ketepatan waktu setelah saya mengurus menurut saya sudah tepat sesuai dengan yang di janjikan dalam kurun waktu 4 hari sudah selesai. Awalnya dari petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjanjikan selama 1 minggu hingga 2 minggu tetapi sebelum waktu yang di janjikan itu ternyata saya sudah mendapatkan kabar via WA bahwa sudah jadi berarti pelayanan yang saya dapatkan termasuk cepat dan tepat” (Wawancara dengan Fidrotin, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Supri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek ketepatan

waktu dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam hal ketepatan waktu untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi setelah saya mengurus menurut saya sudah tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan oleh pihak pemerintah Desa Sukorambi yaitu dalam waktu 2 hari sudah dapat diselesaikan. Pada mulanya dari petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjanjikan selama 1 minggu hingga 2 minggu tetapi sebelum waktu yang di janjikan itu ternyata saya sudah mendapatkan kabar langsung dari petugas pelayanan Kartu Keluarga bahwa sudah jadi berarti pelayanan yang saya dapatkan termasuk sesuai janji malah ternyata lebih cepat” (Wawancara dengan Supri, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lainnya yang bernama Putri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek ketepatan waktu dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam mengurus Kartu Keluarga dalam hal ketepatan waktu saya dapat mengurus dengan waktu yang cepat dan tepat yaitu dalam waktu 1 minggu sudah selesai. Dan hal tersebut sesuai dengan janji petugasnya kepada saya bahwa memberikan jangka waktu maksimal 15 hari ,Pengurusan Kartu Keluarga ini saya lakukan di Kantor Desa Sukorambi karna saya mengurus terkait adanya penambahan anggota keluarga” (Wawancara dengan Putri, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari aspek ketepatan waktu pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah berjalan sesuai dengan ketentuan atau standar yang berlaku. Menurut ketentuan atau standar yang ditetapkan oleh Dispenduk Kabupaten Jember bahwa pengurusan Kartu Keluarga di tingkat Pemerintah Desa adalah maksimal 15 hari kerja. Dalam pelaksanaannya ternyata dalam pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi rata rata kurang dari 15 hari kerja. Bahkan menurut pengakuan beberapa informan dari pihak masyarakat pengurusan Kartu Keluarga hanya berlangsung antara 2 sampai 7 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga dari aspek ketepatan waktu sudah sangat baik.

4.1.2 Aspek Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan tentang aspek kesederhanaan dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi tidak berbelit belit karna dari kita telah menerangkan di awal terkait alur pengurusan dan juga masyarakat telah saya beri arahan untuk semua persyaratan yang akan di serahkan secara lengkap untuk menghindari ketidakfahaman masyarakat dan juga kesederhanaan dalam pelayanan”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang aspek kesederhanaan dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk proses pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya dapat diselesaikan dengan prosedur atau mekanisme yang tidak berbelit-belit atau tidak ruwet. Jadi pada saat masyarakat mengurus Kartu Keluarga yang persyaratannya sudah lengkap, maka semuanya pasti berjalan dengan beres” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Lebih Lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fidrotin selaku pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang ketepatan waktu dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “dalam pengurusan Kartu Keluarga saya merasa puas dengan pelayanan di kangtor Desa Sukorambi ini karena pada saat saya mengurus itu diarahkan secara terang terangan tentang persyaratan apa saja

yang harus diurus dan tidak berbelit belit jadi saya waktu merusny juga tidak bolak balik, dalam pelayanannya menurut saya sangat tersusun dengan baik” (Wawancara dengan Fidrotin, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Supri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek ketepatan waktu dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam hal ketepatan waktu untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi setelah saya mengurus menurut saya pelayanannya tidak berbelit belit dan sesuai dengan yang di arahkan oleh pihak pemerintah Desa Sukorambi yaitu para petugasnya memberikan informasi atau menerangkan dengan baik persyaratan apa saja yang harus dipenuhi agar cepat di selesaikan dengan baik. Pada mulanya saya khawatir tentang pengurusan kartu yang dalam mengurus itu selalu berbelit belit dan ruwet ternyata dari petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat menyelesaikan urusan saya dengan sangat” (Wawancara dengan Supri, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lainnya yang bernama Putri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek kesederhanaan dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi ini menurut saya kualitasnya baik karena tidak ribet dan dari pihak petugasnya sendiri juga tidak berbelit belit jadi pada saat saya melakukan pengurusan saya diarahkan oleh petugas perempuan kalau tidak salah bernama winda telah diarahkan mengenai apa saja persyaratan yang harus saya siapkan selanjutnya saya serahkan kepada petugas yang berwajib tersebut untuk diurus jadi pelayanannya menurut saya sangat terang dan teratur” (Wawancara dengan Putri, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari aspek kesederhanaan pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelayanan yang tidak berbelit belit. Menurut ketentuan kebanyakan orang mengenai pelayanan public untuk lebih seringnya banyak kendala dari persyaratan yang kurang jelas maupun dari pihak petugas yang kurang memberi arahan data apa yang harus di penuhi untuk melakukan pengurusan. Bahkan menurut pengakuan beberapa informan dari pihak masyarakat pengurusan Kartu Keluarga merasa salut dengan petugas Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi tentang cara kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga dari aspek kesederhanaan sudah dapat dikatakan baik.

4.1.3 Aspek Keakuratan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan tentang keakuratan dalam proses pelayanan pengurusan kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi memiliki komitmen untuk menyelesaikan kartu Keluarga secara akurat dan harus dengan ketelitian yang tinggi. Hal ini merupakan kerja yang sangat penting yang harus kami buktikan kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan di kantor Desa Sukorambi Kecamatan sukorambi, apalagi saya selaku pimpinan atau pihak kepala Desa Sukorambi saya selalu mengingatkan dan memperhatikan kinerja para petugas khususnya di bidang pelayanan umum agar selalu mengecek kembali data data yang di masukan agar masyarakat merasa puas dan mematahkan asumsi pelayanan yang buruk, tetapi dalam hal pelayanan tidak dapat memungkiri para petugas pelayanan umum pasti ada salahnya dalam input data, ada yang salah ketik, salah

nama selisih satu digit dua digit, saya rasa hal seperti itu adalah hal yang wajar sebagai manusia”(Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang aspek keakuratan dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya dapat diselesaikan dengan baik kalau dari hal keakuratan dan sejauh ini kami selaku petugas pelayanan umum jarang mendapat kendala dalam keakuratan data karna saya selalu mengecek ulang data data yang sudah tercetak dengan di bantu petugas lain yaitu mas roni , karna tanggung jawab kami sangat tinggi terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga .” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Lebih Lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fidrotin selaku pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang keakuratan data dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi dalam hal keakuratan setelah saya mengurus menurut saya sudah benar dan akurat dan tidak ada yang salah data maupun salah ketik. Menurut saya kualitas pelayanannya cukup baik” (Wawancara dengan Fidrotin, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Supri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek keakuratan dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam hal keakuratan data untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi setelah saya mengurus menurut saya para petugasnya sangat baik dalam kerjanya dan Kartu Keluarga yang sudah jadi saya lihat tidak ada yang salah dan sudah akurat , tidak ada kesalahan dalam pengtikan data apapun” (Wawancara dengan Supri, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lainnya yang bernama Putri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek keakuratan dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam mengurus Kartu Keluarga dalam hal keakuratan saya dapat menilai pada petugas pelayanannya dapat mengurus dengan sangat akurat dan juga pengetikannya jelas dan kartu yang jadi itu sangat jelas tidak salah ketik maupun salah data, saya merasa puas dan lega setelah saya mengurus atau merevisi Kartu keluarga saya karna penambahan anggota Keluarga dapat membantu dengan lancar ” (Wawancara dengan Putri, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari aspek keakuratan pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah berjalan dengan lancar dari sisi keakuratan petugas dalam mencetak maupun memasukkan data hal ini sesuai dengan ketentuan pengawasan oleh pihak pimpinan sendiri dengan turun langsung dan tidak berhenti mengawasi kinerja seluruh petugas khususnya petugas pelayanan umum guna mempertahankan kualitas pelayanan baik. Dan dapat mematahkan asumsi masyarakat tentang proses pengurusan pelayanan umum hal ini juga tentunya didukung dengan adanya kualitas SDM di seluruh petugas pelayanan umum yang mumpuni dan integritas seorang pelayanan umum. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga dari aspek keakuratan dapat dinilai baik.

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Kartu Keluarga

4.2.1 SDM Yang Tersedia

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan bagaimana terkait dengan kendala

SDM yang terbatas dalam hal pelayanan di kantor Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi yang dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi mengenai hal kualitas SDM nya sendiri saya rasa baik , mumpuni dan juga terkait pelatihan teknis pelayanan umum dulu sudah pernah dadakan pelatihan seperti bimtek di kecamatan tentang pelayanan kependudukan juga menggunakan sistim aplikasi, dan terkait kemampuan petugas kalo di wilayah desa untuk pelayanan kependudukan dg jumlah petugas dua orang itu sangat mampu, dan juga dalam hal pelayanan Kartu Keluarga kita sudah dengan kolektif di kordinir pak kasun, kecuali E-KTP karna berkaitan dengan sidik jari yang bersangkutan harus datang langsung.”(Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang kualitas SDM dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya kalo menilai dari kualitas SDM sendiri menurut saya sudah mampu untuk pelayanannya, jadi saya sebagai kepala urusan pemerintahan mengkordinir ke kepala pelayanan umum sebagai penggerak teknis yang baik dan juga berkualitas, dan menurut saya sudah sangat mampu dan efisien.” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari aspek kualitas SDM pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah memiliki daya kualitas yang baik dengan di dukung adanya pengawasan dari pihak pimpinan dan juga selalu tergeraknya upaya bimbingan teknologi atau BIMTEK agar terciptanya SDM pemerintahan yang baik dan berintegritas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga melihat dari kualitas SDM dapat dinilai baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa SDM yang terbatas bukanlah merupakan suatu kendala yang berarti dalam pemberian layanan Kartu Keluarga.

4.2.2 Komitmen Pimpinan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan bagaimana terkait dengan komitmen pimpinan dalam hal pelayanan di kantor Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi yang dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi saya selaku pimpinan atau sebagai kepala desa di Desa Sukorambi ini memiliki komitmen untuk menyelesaikan secara baik ramah senyum dan semua pelayanan selama saya menjabat dalam seluruh urusan masyarakat semua dari segi pembiayaan saya gratiskan dan seluruh perangkat saya dan permudah pendekatan pelayanannya dengan baik, dan saya juga berkomitmen terkait kependudukan ini untuk kedepannya agar lebih mudah di akses masyarakat yang warga awalnya mengurus langsung di dispenduk sekarang cukup di desa saja dengan adanya juga aplikasi si enduk yang berbasis digital iniy, agar meningkatkan pelayanan yang baik, terbuka. Dan yang terakhir terkait komitmen saya sendiri dalam pelayanan saya sangat berusaha melayani masyarakat dengan sangat baik.”(Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang komitmen pimpinan dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya kalo terkait dengan komitmen saya sendiri adalah bagaimana pelayanan sendiri seklalu berusaha dengan baik dan dengan segala integritas dari para petugas kami disini juga menilai dari segi kualitas SDM kita yang juga harus

kita terapkan dengan baik dan terdepan agar terciptanya kualitas yang baik.” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari segi komitmen pimpinan dalam pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah memiliki kualitas komitmen yang kuat mengedepankan pelayanan yang baik dan juga berintegritas tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Keluarga melihat dari komitmen pimpinan dapat dinilai baik.

4.2.3 Koordinasi Internal

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan bagaimana terkait dengan koordinasi internal dalam hal pelayanan di kantor Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi yang dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi terkait dengan koordinasi internal kami melakukan laporan yang terus saya cek dan saya selalu mewanti ewanti kepada seluruh petugas agar melakukan pelayanan secara selektif jangan begitu gampang langsung di beri kemudahan, saya menghimbau agar menanyakan terlebih dahulu persyaratan maupun surat surat penting yang akan di urus, hal ini terkait dengan apakah orang tersebut adalah benar benar warga Desa kita, jangan sampai kebobolan ada pendatang baru dan memiliki tujuan yang buruk.” (Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari segi koordinasi internal dalam pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi dalam pengawasan seorang pimpinan atau kepala desa sendiri sangat dijaga terkait dengan adanya laporan setiap harinya dan himbauan yang tak henti hentinya di awasi oleh pimpinan sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi pimpinan bukanlah merupakan kendala yang berarti dalam pelayanan kartu keluarga.

4.2.4 Sarana dan Prasarana Terbatas

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan tentang sarana dan prasarana dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi terkait sarana dan prasarana yang ada kita menyediakan, tetapi adanya kendala tentang penambahan tv program yang di beri oleh pemerintah kabupaten sendiri belum terealisasi di Desa Sukorambi tetapi kita sudah berupaya untuk mengajukan kepada pihak pemkab, dan terkait sarana dan prasarana yang lainnya dengan menggunakan empat laptop saya rasa sudah mampu” (Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang sarana dan prasarana dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya kalo dalam segi sarana dan prasaran dari kantor sudah mampu dengan adanya empat computer khusus yang berada di ruang pelayanan dan juga kita menyediakan ruangan untuk menunggu dan saya rasa sudah cukup menyediakan sarana dan prasarana yang baik.” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Lebih Lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fidrotin selaku pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang sarana dan prasarana dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi dalam hal sarana dan prasarana setelah saya mengurus menurut

saya sudah memenuhi sarana dan prasarana yang baik dengan adanya tempat ruang tunggu yang memadai dan bersih, seperti kursi yang berada di timur ruang pelayanan yang banyak sehingga kami tidak mengantri dan berdesak desakan dalam mengurusnya. Dan juga terdapat ruang mushola dan toilet yang bersih ” (Wawancara dengan Fidrotin, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Supri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek sarana dan prasarana dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam hal sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Sukorambi kecamatan Sukorambi ini sudah bagus, semuanya tersedia seperti tong sampah, kursi tunggu, papan informasi, serta toilet. Tetapi keadaan toiletnya menurut saya sedikit kotor kurang terawat juga ” (Wawancara dengan Supri, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lainnya yang bernama Putri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang aspek sarana dan prasarana dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam mengurus Kartu Keluarga dalam hal sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Sukorambi menurut saya sangat memadai dengan adanya ruang tunggu yang nyaman” (Wawancara dengan Putri, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari aspek sarana dan prasarana pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi sudah memadai tetapi ada salah satu informan yang menyatakan sarana seperti toilet kurang nyaman hal itu merupakan sedikit evaluasi untuk kantor desa Sukorambi agar terus dan segera di perhatikan.

4.2.5 Faktor Biaya

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Abdus Soim selaku Kepala Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember ketika ditanyakan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan kartu keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan kartu keluarga Pemerintah Desa Sukorambi memiliki komitmen untuk membebaskan biaya dalam pengurusan Kartu Keluarga alias gratis. Semua masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga dapat mengurus Kartu Keluarga tanpa ada biaya administrasi”(Wawancara dengan Abdus Soim, tanggal 15 Maret 2022).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Winda Sugiarti selaku Kepala Urusan Pemerintahan yang membidangi pelayanan Kartu Keluarga ketika ditanyakan tentang aspek ketepatan waktu dalam pengurusan Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Untuk pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi sebetulnya dapat diselesaikan tanpa dipungut biaya sedikitpun. Saya berkomitmen untuk memberikan segala kemudahan kepada semua warga yang ingin mengurus KTP tanpa ada beban biaya” (Wawancara dengan Winda Sugiarti, tanggal 15 Maret 2022).

Lebih Lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fidrotin selaku pihak masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang faktor biaya dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam pengurusan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi kami selaku warga masyarakat merasa senang karena saat ini Pemerintah Desa tidak memungut biaya dalam pengurusan Kartu Keluarga. Semua hal yang terkait dengan pengurusan Kartu Keluarga masyarakat diberikan secara gratis” (Wawancara dengan Fidrotin, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Supri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang factor biaya dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam hal pengurusan data data kependudukan di kantor Desa Sukorambi seperti mengurus Kartu Keluarga dalam hal biaya atau administrasi kami ketika mengurus ternyata di bebaskan dari hal tersebut, dan hal tersebut merupakan tindak nyata dari janji atau komitmen pak soim sendiri selaku Kepala Desa. Pelayanan yang seperti itu saya rasa menjadi bukti yang baik terkait pelayanan yang di berikan oleh kantor Desa Sukorambi” (Wawancara dengan Supri, tanggal 15 Maret 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lainnya yang bernama Putri selaku pihak masyarakat yang juga pernah mengurus Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi ketika ditanyakan tentang faktor biaya dalam mengurus Kartu Keluarga dia menyatakan bahwa: “Dalam mengurus Kartu Keluarga dalam hal faktor biaya saya mengurusnya tidak mengeluarkan biaya sedikitpun pada waktu itu, menurut saya pelayanan yang demikian sudah sangat bagus karna tidak membeni masyarakat terutama bagi saya sendiri, dan hal tersebut menjadi factor pendukung yang penting demi menunjang kualitas pelayanan.” (Wawancara dengan Putri, tanggal 15 Maret 2022).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari semua informan yang berhasil diwawancarai dapat dikatakan bahwa dari faktor biaya pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi bukanlah menjadi kendala, karena selama ini semua masyarakat dapat mengurus Kartu Keluarga tanpa biaya administrasi sedikitpun. Hal ini juga sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan Dinas Kependudukan Kabupaten Jember bahwa untuk pengurusan Kartu Keluarga di Kabupaten Jember tidak boleh dipungut biaya.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: pertama, secara umum layanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi jika dilihat dari aspek Reliability dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan baik dari aspek ketepatan waktu, kesederhanaan maupun keakuratan. Jika dilihat dari aspek ketepatan waktu sudah berjalan sesuai dengan ketentuan atau standar yang berlaku. Menurut ketentuan atau standar yang ditetapkan oleh Dispenduk Kabupaten Jember bahwa pengurusan Kartu Keluarga di tingkat Pemerintah Desa adalah maksimal 15 hari kerja. Dalam pelaksanaannya ternyata dalam pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukorambi rata rata kurang dari 15 hari kerja, yaitu hanya berlangsung antara 2 sampai 7 hari kerja. Selanjutnya, jika dilihat dari aspek kesederhanaan juga sudah memenuhi standar kualitas layanan, karena pelayanannya tidak berbelit belit dan tidak rumit. Dalam hal ini masyarakat langsung datang ke Kantor Desa Sukorambi hanya membawa KTP dan Surat Pengantar dari RT setempat, setelah itu langsung di proses. Lebih lanjut, jika dilihat dari aspek keakuratan pelayanan kartu keluarga di Kantor Desa Sukorambi juga sudah standar kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari data-data yang dicantumkan dalam Kartu Keluarga, seperti Nama, Nomor Induk Keluarga, Alamat, Tempat/Tanggal Lahir, identitas Orang Tua dan lain-lain, semuanya sudah akurat.

Kedua, dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga terdapat empat faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, diantaranya ketersediaan SDM yang memadai, adanya komitmen pimpinan, adanya koordinasi internal dan pembebasan biaya administrasi. Sedangkan faktor penghambat lebih kepada keterbatasan sarana dan prasarana, seperti printer yang tidak memenuhi spesifikasi, toilet yang kumuh, dan lain-lain.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diberikan saran sebagai berikut : pertama, dari sisi waktu pengurusan Kartu Keluarga perlu adanya percepatan layanan dari yang sudah terlaksana selama ini yaitu 2 sampai 7 hari menjadi hanya 1 hari. Hal ini penting untuk lebih mempermudah masyarakat sehingga tidak perlu menunggu waktu yang cukup lama. Hal ini dapat dilakukan dengan sistem digitalisasi kartu keluarga di tingkat Desa Sukorambi.

Kedua, dari aspek kesederhanaan dalam pembuatan Kartu Keluarga pihak pemerintah desa Sukorambi perlu lebih menyederhanakan persyaratan yang harus di penuhi tanpa perlu ada surat pengantar dari pihak RT/RW setempat. Jadi masyarakat cukup membawa KTP, karena KTP ini sudah menunjukkan bukti identitas seseorang.

Ketiga, pemerintah Desa Sukorambi perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada, diantaranya perlu ada pengadaan printer baru yang memenuhi spesifikasi. Selain itu juga perlu ada perbaikan prasarana berupa toilet, kursi dan sarana/prasarana lain yang mendukung peningkatan kualitas layanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Moleong, L. J.h (2005). *Metodologi kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuriyanto, N. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?*. *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.
- Al Muchtar, S. (2015). *Dasar penelitian kualitatif*. Bandung, Gelar Pustaka Mandiri.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Kushendar, D. H., & Saputra, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) DI Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung*. *Jurnal Bina Administrasi*, VI (1), 36-60.
- Pasolong. (2013). *Teori Administrasi. Publik*. Bandung, PT ALFABETA
- Nasution, S. (1992). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Bandung, Penerbit Tarsito, 1-409.
- Danial, E., & Wasriah, N. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung, Laboraturium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*, terj. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta, STIA LAN press
- Siagian, S.P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Poltak, S. L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Merriam, S. B. (1995). *N of I?: Issues of Validity and Reliability in. PAACE Journal of lifelong learning*, 4, 51-60.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik*. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2)