

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
SEDATI KABUPATEN SIDOARJO****(Studi kasus di Kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo)****Aniyatum Mashfiyah, Yaqub Cikusin, Afifuddin
E-mail: Aniiyatummashfiyah@gmail.com**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, dan penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo pada kenyataannya masyarakat merasakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perangkat Kecamatan sedangkan pemerintah Kecamatan menawarkan jasa atau biro jasa pembuatan kartu keluarga Untuk meringankan beban masyarakat secara umum masyarakat kecamatan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga. (2) Upaya Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan pada Masyarakat khususnya Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan menciptakan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan akan kinerja para perangkat Kecamatan terkait dengan upaya yang ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah Kecamatan menggunakan jenis pelayanan sederhana yaitu di mana pelayanan tersebut tergolong mudah dipahami dan wajar tetapi pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang tidak paham bahkan tidak tahu akan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan karena itu diperlukan beberapa perbaikan.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, pembuatan Kartu Keluarga**I. PENDAHULUAN****Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Dalam lembaga administrasi Negara (2000) dijelaskan bahwa Negara (*state*) sebagai salah satu unsur *governance*, didalamnya terdapat lembaga-lembaga sektor publik. Masyarakat (*society*) terdiri dari individu dan atau kelompok, baik yang terorganisir maupun tidak yang berbentuk dan berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan berbagai aturan formal maupun tidak formal.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang baik bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangannya zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat

Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari pencipta kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena system demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya (mahmudi,2005:229). Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Selain itu, efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektifitas itu sendiri, memilih unsur-unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK). Pengurusan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap Kepala Keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dari uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Efektivitas

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo ?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) pada kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mendiskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Manfaat Penulisan

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian. Adapun manfaat penelitian tersebut yaitu :

a. Secara Praktis

Bagi Kecamatan Sedati, diharapkan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pada perangkat di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masarakat.

b. Secara Teoritis

1. Bagi Penulis
Sebagai Pengetahuan bagi penulis tentang Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Masyarakat Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.
2. Bagi Mahasiswa
Bagi mahasiswa jurusan Administrasi, dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik mengenai Efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dan Sebagai pengetahuan mahasiswa untuk mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan pelayanan publik.
3. Bagi Universitas Islam Malang
Sebagai sumber referensi bagi pihak— pihak lain yang tertarik pula untuk meneliti Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Masyarakat di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan sebagai berikut :

- a. Penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat dalam rangka pembuatan kartu keluarga (KK).
- b. Untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan social yang menjadi fokus penelitian setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Latar dan Situs Penelitian

Latar Penelitian adalah tempat dimana sebenarnya penelitian menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan, dan alokasi yang di pilih adalah Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Dimana dari aparatatur pemerintah Kecamatan Sedati inilah peneliti mendapatkan segala informasi dalam objek penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Masyarakat di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, guna mendapat data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dengan situs penelitian di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian harus memiliki fokus penelitiannya. Menurut Moleong ada dua maskud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam suatu fokus. Pertama, menetapkan fokus dan membatasi studi. Kedua, penetapan fokus untuk menentukan kriteria inklusi, yaitu : memasukkan dan mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Sedangkan, fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisa, dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi Persepsi masyarakat mengenai pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dalam mewujudkan konsep *Good Governance* di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo
2. Mengidentifikasi Efektifitas Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.
3. Kendala-kendala yang dihadapi kantor kecamatan sedati dalam pembuatan kartu keluarga
4. Upaya untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat kecamatan sedati kabupaten sidoarjo

Sumber Data

Menurut Lofland (1984:47) dalam Moelong sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata tindakan. Selebihnya adalah data tambahan

seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari :

1. Data Primer
Data yang diperoleh dari sumber asli yang memiliki informasi atau data tersebut. Data primer ini dapat disebut juga sebagai subyek dan informan penelitian. Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu untuk memperoleh data primer, yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah tokoh-tokoh yang terkait langsung dengan masalah pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Sedati, yaitu:
 - a. Kepala penanggung jawab pembuatan Kartu Keluarga
 - b. Pegawai Kecamatan Sedati
 - c. Masyarakat Kecamatan Sedati
2. Data Sekunder
Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau data yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain yang telah disusun dan dipublikasikan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari : dokumen-dokumen yang diarsipkan oleh Kantor Kecamatan, catatan, laporan dan sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara
Metode wawancara adalah suatu proses untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti. Adapun model wawancara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ada dua model, yang pertama adalah melalui wawancara terstruktur dalam cara menentukan masalah-masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan dipertanyakan. Yang kedua yaitu, wawancara tidak terstruktur yaitu peneliti melakukan wawancara tanpa menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu.
2. Pengamatan (Observasi)
Pengamatan dimaksudkan dalam rangka untuk mendapatkan gambaran secara langsung dari situasi social di lapangan. Hal ini berarti mengamati kondisi pelayanan publik dalam kenyataannya. Dari hasil pengamatan diharapkan akan diperoleh dua pendukung sebagai usaha untuk mendapatkan informasi selengkap-lengkapnya.
3. Dokumentasi
Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen, data atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari instansi, kantor atau tempat yang telah ditetapkan menjadi lokasi penelitian.

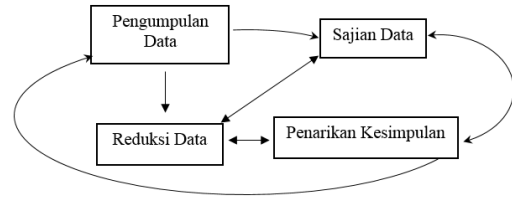
Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain. Tujuan akhir analisis data kualitatif adalah untuk memperoleh makna, menghasilkan pengertian-pengertian, konsep-konsep serta mengembangkan hipotesis atau teori baru. Teknik analisis data kualitatif pada penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:15-20) yang menyatakan prosedur analisis data sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data
Peneliti melakukan proses pengumpulan data-data baik dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk selanjutnya dianalisis.
2. Reduksi Data
Reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian dilanjutkan dengan proses verifikasi. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Penelitian ini peneliti akan memilah-milah bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola yang diringkas, dan cerita-cerita apa yang difokuskan pada hal-hal yang penting yang kemudian dicari tema dan polanya.
3. Penyaji Data
Penyaji data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian ini peneliti akan menyajikan data dengan penyederhanaan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang lebih sederhana yang mudah dipahami. Dengan demikian peneliti akan mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, dengan meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi
Peneliti akan menarik kesimpulan atau menarik arti dari kata yang telah disajikan, sejauh pemahaman peneliti sendiri. Selanjutnya, peneliti akan melakukan verifikasi hasil temuan tersebut dengan kembali ke lapangan atau dengan mengingat hasil temuan-temuan terdahulu dengan temuan lainnya. Dengan melakukan verifikasi inilah maka peneliti memperoleh hasil temuan yang benar-benar valid dan reliable.

Adapun model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman (1992)

Berdasarkan model analisis data interaktif diatas, maka peneliti harus siap bergerak diantara empat sumbu kumparan itu yaitu : proses pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dengan demikian analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berlanjut secara terus-menerus dan saling menyusul. Dan kegiatan keempat akan berhenti pada saat penulisan akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Jenis data dan sumber data

Menurut Lofland (1984:47) dalam Moelong sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari :

1. Data Primer
Data yang diperoleh dari sumber asli yang memiliki informasi atau data tersebut. Data primer ini dapat disebut juga sebagai subyek dan informan penelitian. Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu untuk memperoleh data primer, yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah tokoh-tokoh yang terkait langsung dengan masalah pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Sedati, yaitu:
 - a. Kepala penanggung jawab pembuatan Kartu Keluarga
 - b. Pegawai Kecamatan Sedati
 - c. Masyarakat Kecamatan Sedati
2. Data Sekunder
Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau data yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain yang telah disusun dan dipublikasikan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari : dokumen-dokumen yang diarsipkan oleh Kantor Kecamatan, catatan, laporan dan sebagainya.

III. PEMBAHASAN

A. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan sedati kabupaten sidoarjo

Pelayanan publik selama ini di Indonesia ingatannya masih bersifat minta dilayani daripada melayani sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atau keluhan masyarakat

terutama akan pelayanan yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.

Dilihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang Prima terhadap masyarakat ataupun publik. Terwujudnya pelayanan publik (*public service*) yang berkualitas (Prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan Aparatur Negara.

Pada dasarnya fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat pelayanan merupakan tugas utama dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebenarnya tindakan tersebut merupakan salah satu implikasi dari aparatur Pemerintah kepada masyarakat oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak dalam pemerintahan yang secara langsung berurusan dengan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya.

B. Upaya perangkat Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan pada Masyarakat khususnya Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Salah satu upaya yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari kualitas pelayanan publik menurut buku SANKRI (2005:287), dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang dapat diaktualisasikan dalam pengelolaan pelayanan publik antara lain adalah kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Penetapan pedoman Pelayanan sangat dibutuhkan guna menciptakan kondisi yang aman serta menghindari dari maraknya korupsi di kalangan aparatur khususnya di kalangan perangkat Kecamatan karena perangkat Kecamatan merupakan ujung tombak dalam pembenahan negara agar lebih maju.

Sarana dan prasarana dalam sebuah kantor baik dalam kantor swasta maupun kantor pemerintahan sangat diperlukan dan dibutuhkan guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa para aparatur pemerintahan selain itu juga sarana dan prasarana berguna dalam menunjang operasional sehari-hari.

Oleh karena itu maka di dalam suatu kantor diperlukan adanya suatu sarana dan prasarana baik yang berupa alat kantor maupun bangunan kantor

yang merupakan fasilitas kantor yang memadai baik untuk kepentingan organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna jasa yang disediakan suatu instansi swasta maupun instansi pemerintahan. Sarana dan prasarana kantor yang dimaksud disini adalah dapat berupa peralatan kantor beserta bangunannya.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka saya sebagai peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo pada kenyataannya masyarakat merasakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perangkat Kecamatan sedangkan pemerintah Kecamatan menawarkan jasa atau biro jasa pembuatan kartu keluarga Untuk meringankan beban masyarakat secara umum masyarakat kecamatan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga antara lain dipicu oleh tiga komponen dasar yaitu :
 - a) Katanya kelambanan waktu dan biaya administrasi yang terlalu mahal dalam pembuatan kartu keluarga yang dipicu oleh maraknya tambahan biaya Sebagai tambahan uang bagi perangkat Kecamatan atau biro jasa yang bersangkutan.
 - b) Fasilitas yang tidak mendukung yaitu di mana adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai terutama pada alat vital kantor yang mampu memberikan efisien dan efektivitas suatu pekerjaan agar dapat berjalan dengan lancar faktanya masih terdapat fasilitas yang kurang memadai sehingga menyebabkan terganggunya pelayanan dan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat.
- 2) Upaya Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan pada Masyarakat khususnya Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan menciptakan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan akan kinerja para perangkat Kecamatan terkait dengan upaya yang ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah Kecamatan menggunakan jenis pelayanan sederhana yaitu di mana pelayanan tersebut tergolong mudah dipahami dan wajar tetapi pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang tidak paham bahkan tidak tahu akan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan karena itu diperlukan beberapa perbaikan antara lain dipengaruhi tiga pilar antara lain yaitu :
 - a. Pemanfaatan sarana dan prasarana secara optimal (fasilitas) yaitu pemanfaatan sarana dan prasarana yang disediakan pihak pemerintah Kecamatan dapat dimanfaatkan

dengan baik dan benar oleh perangkat Kecamatan antara lain pemanfaatan alat elektronik yaitu berupa komputer yang merupakan salah satu elektronik yang menjadi alat vital dalam menjalankan pekerjaan kantor kecamatan untuk melayani masyarakat secara efisien dan efektif.

- b. Meningkatkan sumber daya aparatur (tanggung jawab dan pendidikan), ya itu di mana pemerintah Kecamatan mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan perubahan dalam sumber daya aparatur salah satu contohnya adalah diadakan pelatihan bagi perangkat Kecamatan sesuai bidang pekerjaannya yang dilakukan dua kali dalam satu bulan serta diadakan seminar dan pelatihan kadang juga diberi suatu buku pedoman kerja atau teknis teknis dalam kerja melayani masyarakat semua itu dilakukan karena rata-rata pendidikan perangkat Kecamatan hanya lulusan SMA atau sederajat Serta adanya tuntutan tanggung jawab yang besar dalam setiap pekerjaan serta keterampilan yang ada.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dan hasil kesimpulan maka saya sebagai penulis mengemukakan beberapa saran dan sekaligus sebagai masukan bagi pemerintah Kecamatan khususnya antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat praktis
 - a. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang baik, maka pemerintah kecamatan harus memikirkan kemampuan masyarakat tentang pedoman-pedoman pelayanan yang berlaku
 - b. Bagi perangkat kecamatan, perlu ditingkatkan keramahan serta tanggung jawab dan kemampuan kinerja yang lebih baik serta dapat memaksimalkan sarana dan prasana yang ada dengan tujuan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Manfaat akademis
 - a. Bagi mahasiswa jurusan administrasi, dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik mengenai efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga
 - b. Sebagai pengetahuan mahasiswa untuk mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan pelayanan public.
 - c. Bagi penulis untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap transparansi biaya dalam pembuatan KK di kecamatan sedati.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985, *Efektifitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga.
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta:Gunung Agung.

Meleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Jakarta. Gaung Persada

Meleong. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT.Remaja Rodaskarya.

Nasir. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia

Sumber Internet

Anonim. Kartu Keluarga.

<http://disdukcapil.bekasikab.go.id/hal> (diakses tanggal 15 April 2018)

Anonim.

<http://hasmaretia.wordpress.com/administrasi-kependudukan> (diakses tanggal 12 April 2018)

Anonim.

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/374/jbptuniko/mpp-gdl-kushermawa-18693-3-bab2.pdf> (diakses tanggal 22 April 2018)

Sumber Jurnal dan Skripsi

Suwanto. 2017, Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Pinang, Skripsi Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji

Katrina, 2017, Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tona Toraja, Skripsi: Universitas Hasanudin

Sumber Undang-undang

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan