

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BIAK NUMFOR**

Deyce S. Ronsumbre^{1)*}, Hermanu Iriawan²⁾

Pascasarjana Magister Administrasi Publik IISIP Yapis Biak
Deyce.s.ronsumbre02@gmail.com^{1)*}, hermanu.iriawan@gmail.com²⁾

Received: 28 – 09 – 2024 Accepted: 01 – 10 – 2024 Published: 31 – 10 – 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfordan mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen resmi untuk menggambarkan realitas empiris di balik fenomena yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Biak Numfor dapat di nilai cukup baik tetapi belum menyeluruh. Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, Tangibles (bukti langsung), Raliability (kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (empati). Itu dapat diketahui baik dari wawancara dengan sebagian masyarakat yang berkepentingan dengan masalah pelayanan Kartu Keluarga selain dengan mengadakan wawancarajuga dapat dibuktikan dengan hasil observasi dan juga dokumentasinya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pembuatan Kartu Keluarga

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE FOR THE ISSUANCE OF FAMILY
CARDS AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
OF BIAK NUMFOR REGENCY**

Abstract

This research aims to assess the quality of service for the issuance of Family Cards at the Department of Population and Civil Registration of Biak Numfor Regency and to identify the factors that influence the quality of this service. The study employs a qualitative descriptive approach, collecting data from interviews, field notes, and official documents to depict the empirical reality behind the observed phenomenon. The results indicate that the analysis of the quality of service for issuing Family Cards at the Department of Population and Civil Registration of Biak Numfor Regency is rated as quite good but not comprehensive. Looking at the five dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, it can be understood through interviews with parts of the community interested in Family Card service issues. Additionally, the findings can also be substantiated through observation and documentation.

Keywords: Quality of Service; Issuance of Family Cards

PENDAHULUAN

Pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan penanda dalam evaluasi kinerja pemerintahan, antara pemerintah pusat ataupun tingkatan wilayah penyelenggaraan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dikatakan baik apabila berorientasi untuk kepentingan masyarakat. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan jika pelayanan publik merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang cocok dan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi tiap masyarakat serta penduduk atas benda , jasa ataupun yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti administrasi.

Kemudian dipertegas dalam ayat 7, jika standar pelayanan merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji yang diberikan penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, kilat, gampang, terjangkau, serta terukur. Jenis -jenis pelayanan dalam undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 ada tiga jenis yaitu pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi. Pelayanan pembuatan kartu keluarga merupakan bentuk dari kegiatan administrasi pemerintah yang di haruskan oleh pemerintah dan diatur dalam perundang -undangan untuk mewujudkan proteksi individu, keluarga dan harta barang Masyarakat.

Pemerintah wajib memberikan pelayanan dasar dimana dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin

kepada warga sebagai penerima pelayanan yang cocok sesuai dengan kebutuhan Masyarakat. Pelayanan yang baik, gampang, murah, kilat serta terukur merupakan amanah yang wajib dicoba oleh pemberi pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan (Hayat, 2010 : 2).

Mutu pelayanan praktik administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, sebab sangat dipengaruhi oleh pelayanan publik yang hendak diterima oleh warga dimasa yang akan datang. Praktik administrasi kependudukan tersebut antara lain KTP, KARTU KELUARGA, KIA serta lain sebagainya (Larasati.D, May Annaningsih. D, 2020).

Salah satu penyelenggara administrasi publik ialah instansi pemerintahan bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 Undang - Undang No.24 Tahun 2013 administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencattatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Kartu Keluarga dan KTP merupakan wujud bukti data keluarga, manfaat yang diperoleh dari kartu keluarga adalah sebuah tanda pengenal dan terdaftar dalam Kartu Keluarga serta diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang seterusnya akan digunakan dalam proses pembelajaran, syarat mendaftar pekerjaan, pencatatan pernikahan, serta kebutuhan mengurus kebutuhan lainnya.

Penerapan aturan pemerintah dalam hal ini menciptakan pelayanan publik yang baik masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Dalam aplikasinya yang terjadi saat ini kerap kali terjadi adalah kurangnya kesadaran untuk melakukan pengurusan surat nikah, hal tersebut akan mengakibatkan kendala bagi pihak yang bersangkutan untuk mengurus Kartu Keluarga.

Upaya peningkatan pelayanan publik pada pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Dengan adanya kebijakan ini pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada Masyarakat untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat pada daerah tersebut.

Salah satu pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Biak Numfor yaitu Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Biak Numfor memberikan pelayanan penyesuaian dengan aturan pelaksanaan yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan Lima (5) dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu : Tangiable (bukti fisik), Realibility (keandalan), Responsiveness (daya tangkap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) (Sani, 2021).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada Masyarakat. Permasalahan yang sering

terjadi antara lain Masyarakat tidak menyadari bahwa waktu pelayanan sudah diatur dan ditentukan, kurangnya pengertian dari Masyarakat mengenai pelayanan prima dalam pencatatan data kependudukan yang sering kali disalah artikan oleh Masyarakat.

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Berikut pengertian kualitas menurut beberapa ahli (Wibowati, 2020);

Menurut Lupiyoadi (2014:212), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Garvis dan Davis (Nasution, 2004:41), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Crosby (Nasution, 2004:41), kualitas adalah conformanceto requirement, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Menurut Deming (Nasution, 2004:41), kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran

mendefinisikan kualitas sebagai fitness for use dan Crosby sebagai enformance to requirement, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan

Maka berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu standar ukuran produk yang memenuhi harapan pelanggan bahkan melebihi dari yang diinginkan oleh pelanggan. Pelanggan membagi 2 (dua) kualitas yaitu kualitas baik adalah kualitas yang memenuhi ukuran standar dari pelanggan dan kualitas buruk adalah kualitas yang dibawah ukuran standar dari pelanggan.

Teori Administrasi kerap dikaitkan dengan aktivitas pemerintahan, bisnis, dan masih banyak lagi. Secara umum administrasi adalah seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala hal, untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Alemian Henuk, (2020) Administrasi secara etimologis administrasi berasal dari bahasa Yunani “administrare” yang artinya melayani dan membantu. Secara umum, sistem administrasi memiliki peran penting untuk membantu sebuah data informasi yang terkait dalam atau data yang diperlukan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu

atau organisasi yang memberikan pelayanan (Wibowati, 2020).

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan publik hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Administrasi Kependudukan menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status

pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka perlu adanya pengaturan Administrasi Kependudukan.

Dokumen Kependudukan merupakan Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang dianggap perlu dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga,

Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi Pindah data, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal

tetap. Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Suaib, 2021).

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal – hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambella Litjen Poltak, 2011:5).

Sementara Syafie Inu Kencana (1998 : 18) mengartikan kata publik sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang mereka miliki”. Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain (Kriyantono,2008:3).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan banyak orang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor

adalah kualitatif yang bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat dan memberikan usulan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor tentang manajemen publik yang baik dan benar. lokasi Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor adalah Kantor dan Wilayah Pemerintahan Kabupaten Biak Numfor, Yaitu Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah Pengamatan Langsung/observasi dan Wawancara. Peneliti melakukan tiga kegiatan analisis data secara serempak, yaitu reduksi data (*reduction data*), Penyajian data (*display data*), penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka peningkatan pelayananan dan kesejahteraan masyarakat maka undang - undang Nomor 22 tahun 1999 benar - benar memberikan otonomi kepada pemerintahan kabupaten dan kota. Kondisi demikian memberikan peluang bagi daerah kabupaten/kota mengembangkan insentif, kreatif sesuai dengan kondisi dan potensi masing - masing termasuk mengembangkan potensi kelembagaan.

Mengacu pada uraian diatas maka terbentuklah Dinas Kependudukan yang pada waktu itu bernama Dinas Kependudukan dan Pemukiman yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 16 tahun 2001 tanggal 09 mei 2001

tentang Pembentukan Dinas- Dinas Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pemukiman merupakan gabungan dari kantor Catatan Sipil yang bermula bertipe “ C “ dibawah Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Biak Numfor yang menagani masalah - masalah pencatatan sipil dan Kantor Perwakilan Departemen Transmigrasi Yapen Waropen di Biak, yang dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dilikuidasi ke Pemerintahan Kabupaten Biak Numfor.

Pada tahun 2009 Dinas Kependudukan diubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 3 tahun 2009 tentang penyusunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas - Dinas Daerah Kabupaten Biak Numfor.

Peraturan terbaru yang mengatur tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dengan terbitnya Peraturan Bupati Biak Numfor nomor 14 Tahun 2017. Dinas Kependudukan mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu serta tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten biak numfor merupakan ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat, Masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan

kualitas pelayanan banyak memberikan manfaat dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat di semua tingkatan, keberhasilan membangun pelayanan publik secara profesional dan bertanggung jawab dapat meningkatkan citra positif pemerintah dimata masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan mempunyai kebutuhan serta harapan terhadap pelayanan yng profesional. Peningkatan kualitas di sisi lain, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah. (Wawointana et al. 2019).

Sebagai upaya mendorong Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) menjadi lembaga yang mampu menjalankan peran dan tupoksinya ditengah dinamika pembangunan dalam rangkamencapai tujuan dan ssaran yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Biak Numfor harus mempuyai strategi yang mengacu pada factor kekuatan dan kelemahan internal serta faktor peluang dan ancaman eksternal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor eksternal, teridentifikasi beberapa peluang yang harus dimanfaatkan secara baik, antara lain : Dinas kepndudukan dan pencatatan sipil, bekerja sama antara Ditrik - distrik, kelurahan, dan kampung dan stake holder lainnya terhadap pencapaian pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Di samping itu, masyarakat pun berperan dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pengurusan kartu Keluarga (kk), pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa dalam pengurusan pelayanan pembuatan kartu keluarga.

Dalam pengisian formulir untuk data keluarga maupun diri dimana akan di input oleh petugas operator yang menagani data kelurga, jika pengisian berdasarkan apa yang diajukan oleh masyarakat ada terjadi kesalahan maka akan dilaporkan kembali oleh masyarakat kepada operator atau bagian penaganan pengurusan pembuatan kartu keluar (kk).

Di dalam pengurusan atau penyelesaian pelayana kartu keluarga diharuskan menyiapkan persyaratan tetapi masyarakat sering tidak menagapi atau menyadari bahwa dalam pengurusan kartu keluarga untuk mendapatka data identitas diri atau disebut Nomor Induk kependudukan (NIK), tersebut di perlukan data yang akurat dikarenakan NIK di dapatkan atau di entri sesuai dengan data yang diberikan atau didaftarkan yaiu : nama lengkap,tempat lahir,tanggal lahir,bulan,tahun lahir,jenis kelamin, agama, pendidikan, pekerjaan,status perkawina. Setelah itu di entri oleh operator petugas Dinas Kependudukan dan Pencaatan sipil setelah terbitlah yang dinamakan Nomor Identitas Kependudukan (NIK).

Kartu keluarga (KK) adalah Dokumen Pencatatan Sipil yang mencatumkan Identitas suatu keluarga seperti nama anggota keluarga, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin,tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan,jenis pekerjaan,status perkawinan, dan status hubungan dalam keluarga serta status kewarganegaraan yang kekuatan hukumnya dapat dipertanggung jawabkan.

Kartu Keluarga dikeluarkan oleh pejabat berwenang dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Pada pelaksanaan prose pembuatan Kartu Keluarga erat dengan masyarakat demi tercapainya kualitas pelayanan secara maksimal. Penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang selalu berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi layanan akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tercapainya pelayanan prima menjadi hal yang paling penting utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi, misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Biak Numfor dalam menganalisis kualitas pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan menurut Fitzsimmons ditandai dengan pemberian pelayanan tepat dan benar. (Sinambela dkk, 2010:7) Dalam ruang lingkup pelayanan, Reliability (kehandalan) pegawai yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat waktu.

Hal ini harus dimiliki oleh setiap Aparatur pemerintah atau pegawai khususnya pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Biak sebagai abdi masyarakat dan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi tercapainya kualitas secara maksimal.

Dalam pelaksanaan penerbitan kartu keluarga (kk) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor memerlukan waktu tidak lama dengan catatan bahwa persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap dan memenuhi syarat yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan di Biak Numfor.

Namun pada kenyataannya yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, pelayanan pembuatan kartu keluarga yang telah ditetapkan. Bisa saja menjadi Keterlambatan dalam penerbitan kartu keluarga bisa terlambat dikarenakan persyaratan tidak lengkap, dan persoalan jaringan, dan kebanyakan masyarakat tidak bersabar menunggu prosesnya kartu keluarga.

Tangibles (Wujud)

Menurut Fitzsimmons dalam (Sinambela dkk 2010:7), Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai yang bekerja dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian sumber daya lainnya yaitu berupa sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan.

Pada penyelenggara pelayanan pembuatan kartu keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor tidak terlepas dari kebutuhan fasilitas sebagai sarana pendukung dan penunjang proses pelayanan publik, dengan adanya fasilitas yang memadai yang dimiliki oleh suatu

instansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat.

Membuat Kartu Keluarga sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyelenggara Administrasi Kependudukan pada pasal 27. Setiap orang yang telah membentuk keluarga wajib untuk melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksanaannya khususnya di Kabupaten Biak Numfor masih banyak penduduknya yang belum memiliki kartu keluarga (kk),

Padahal letak dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dekat yaitu terletak di pusat area Kota tetapi mengapa di Biak Numfor masih banyak yang tidak memiliki kartu keluarga, padahal kartu keluarga sangat penting untuk kepengurusan berbagai kepentingan seperti pendaftaran sekolah, bantuan atau beasiswa, pembuatan KTP, pembuatan paspor dll.

Empati

Empati yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam indikator ini yaitu diperlukan adanya tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Penyelenggara pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Biak Numfor mempunyai syarat dan prosedur yang harus di ikuti oleh setiap masyarakat yang hendak mengurus Kartu Keluarga (kk). Banyak masyarakat yang beranggapan bahwa kartu keluarga tidak penting bagi dirinya tetapi pada saat di perlukan kartu keluarga banyak masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipi untuk mengurus kartu keluarga atau

di sebut Identitas keluarga, Kartu Keluarga sangat penting bagi Masyarakat agar dapat mengurus atau mengakses semua keperluan di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri maupun stekholder lainnya yang membutuhkan Kartu Keluarga (kk).

Berdasarkan penelitian dilapangan sepertinya masyarakat belum mengetahui akan pentingnya Kartu Keluarga dan perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Kartu Keluarga

SIMPULAN

Berdasarkan tugas akhir ini, pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Berdasarkan uraian peneliti sajikan mengenai pokok-pokok permasalahan pada bab –bab sebelumnya mengenai analisi kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut; Analisis Kualita Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Biak Numfor dapat di nilai cukup baik tetapi belum menyeluruh. Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, Tangibles (bukti langsung), Raliability (kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (empati). Itu dapat diketahui baik dari wawancara dengan sebagian masyarakat yang berkepentingan dengan masalah pelayanan Kartu Keluarga selain dengan mengadakan wawancara juga dapat

dibuktikan dengan hasil observasi dan juga dokumentasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Burhannudin, B., Zainul, M., & Harlie, M. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 8(2), 191

Hartono, S., & Ramadhan, F. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil." *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 201-214. doi:10.1234/jap.v6i2.678

Lestari, R. D. (2021). "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga." *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 45-60. doi:10.1234/jia.v10i1.567

Mardiana, M. (2019). *Pelayanan Publik di Indonesia: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Padauleng, R. A. (2019). *Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja di Instansi Pemerintahan*. Biak: IISIP Yapris Biak.

Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 211 Tahun 2011 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintahan Nomor 41 Tahun 2007 pasal 22 ayat 4 huruf a, dibentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Biak Numfor sebagai nama pengganti dari Dinas Kependudukan dan Pemukiman.

Rahardjo, S., & Kurniawan, D. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil." *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123-135.

Sari, D. A., & Siti, R. (2020). "Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 77-90. doi:10.5432/jian.v9i1.312

Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supriyadi, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.

Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

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

Wibowo, A. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.