

Roiyanul Majid¹
Hamdi²

Analisis Implementasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Artikel Penelitian

Abstrak.

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat yaitu pembuatan kartu keluarga (KK). Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik pembuatan KK di desa/kelurahan sangat bergantung pada kinerja pegawai hingga tercapainya kemudahan dalam mengambil data dari desa/kelurahan untuk membuat KK, sehingga data masyarakat yang sudah terkumpul cepat diproses, sehingga tidak memakan waktu, tenaga, dan dana, dan tidak terjadinya penumpukan data sehingga membuat masyarakat harus mengulang lagi untuk mengumpulkan data. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Nusa Tenggara Barat khususnya di lingkungan kantor Desa Teko, Kecamatan Pringgabaya Lombok Timur. Dalam penelitian ini sumber data yang dipakai adalah sumber data primer berupa wawancara dan sumber data sekunder berupa dokumentasi dan observasi. untuk mewujudkan analisis implementasi pelayanan yang baik di desa teko. pemerintah Desa Teko sudah melakukan koordinasi pemimpin dengan bawahan, ataupun bawahan dengan pemimpin sudah berjalan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan dan koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan melalui pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah desa teko juga mengadakan penyuluhan pada masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat sudah rata mempunyai kartu keluarga atau belum.

Kata Kunci: Analisis Implementasi, Pelayanan, Kartu Keluarga.

¹Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram
royalanhar@gmail.com

²Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram
hamdikaldun@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur

pemerintah). Menurut undang-undang tahun 2014 Bab I Pasal I mengenai pelayanan publik. Meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum, meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat Desa guna mewujudkan masyarakat Desa yang mampu memelihara kesatuan sosial sebagai bagian dari ketahanan nasional, memajukan perekonomian masyarakat Desa serta mengatasi kesenjangan pembangunan

Ini adalah artikel *Open Access* berdasarkan ketentuan *Creative Common Attribution License*, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan produksi ulang dalam media apapun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.

© 2021 Penulis. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik) diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

nasional, memperkuat masyarakat Desa sebagai subjek pembangunan.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali 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 publik saat ini diperlukan dengan mendudukkan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namun terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, 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.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Public Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan public semakin populer. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrat yang begitu panjang.

Salah satu pelayanan yang masih sering berbelit belit pada pelayanan masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Satu perubahan besar

yang dilakukan melalui Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa Nomor Kartu Keluarga yang ada di Kartu Keluarga akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Ansuransi, Sertifikat Atas Hak Tanah dan penerbitan identitas lainnya.

Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik pembuatan KK di desa/kelurahan sangat bergantung pada kinerja pegawai hingga tercapainya kemudahan dalam mengambil data dari desa/kelurahan untuk membuat KK, sehingga data masyarakat yang sudah terkumpul cepat diproses, sehingga tidak memakan waktu, tenaga, dan dana, dan tidak terjadinya penumpukan data sehingga membuat masyarakat harus mengulang lagi untuk mengumpulkan data dan bisa membuat sistem administrasi lancar baik di desa maupun di pusat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris Implement yang berarti melaksanakan. berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

Dapat disimpulkan implementasi ialah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktivitas dan dilakukan secara sungguh sungguh

berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan. Untuk melakukan sebuah implementasi terhadap analisis pembuatan kartu keluarga seorang mahasiswa harus memahami bagaimana keadaan dan apa saja perangkat-perangkat yang ada pada pemerintah desa supaya terarah dan terencana.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel isi kebijakan ini mencakup:

- 1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan.
 - 2) jenis manfaat yang diterima oleh target group, sebagai contoh, masyarakat di wilayah slumareas lebih suka menerima program air bersih atau perlistrikan daripada menerima program kredit sepeda motor.
 - 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
 - 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.
- Variabel lingkungan kebijakan mencakup:
- a) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
 - b) Karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa.
 - c) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Van Meter dan van Horn menjelaskan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan. Van Meter dan Van Horn (dalam buku Winarno), menggolongkan kebijakan-kebijakan menurut karakteristik yang berbeda yakni, jumlah perubahan yang terjadi dan sejauh mana konsensus menyangkut tujuan antara

pemerintah serta dalam proses implementasi berlangsung. Unsur perubahan merupakan karakteristik yang paling penting setidaknya dalam dua (2) hal:

1. Implementasi akan dipengaruhi oleh sejauh mana kebijakan menyimpang dari kebijakan-kebijakan sebelumnya. Untuk hal ini, perubahan – perubahan inkremental lebih cenderung menimbulkan tanggapan positif daripada perubahan-perubahan drastis (rasional), seperti dikemukakan sebelumnya perubahan inkremental yang didasarkan pada pembuatan keputusan secara inkremental pada dasarnya merupakan remedial dan diarahkan lebih banyak kepada perbaikan terhadap ketidaksempurnaan sosial yang nyata sekarang ini dari pada mempromosikan tujuan sosial dari masa depan. Hal ini sangat berbeda dengan perubahan yang didasarkan pada keputusan rasional yang lebih berorientasi pada perubahan besar dan mendasar. Akibatnya peluang terjadi konflik maupun ketidaksepakatan antara pelaku pembuat kebijakan akan sangat besar.
2. Proses implementasi akan dipengaruhi oleh jumlah perubahan organisasi yang diperlukan. Implementasi yang efektif akan sangat mungkin terjadi jika lembaga pelaksana tidak diharuskan melakukan progenisasi secara drastis. Kegagalan program-program sosial banyak berasal dari meningkatnya tuntutan yang dibuat terhadap struktur-struktur dan prosedur prosedur administratif yang ada.

PELAYANAN

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menjelaskan Bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat.

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 dengan saling

memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan public diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan

yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan public maupun masyarakat.

Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang didalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan, sebagai berikut :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Selanjutnya Asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu :

- 1) Kepentingan umum, Kepastian hukum Implementasi
- 2) Kesamaan hak
- 3) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 4) Keprofesionalan
- 5) Partisipatif
- 6) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 7) Keterbukaan
- 8) Akuntabilitas
- 9) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 10) Ketetapan waktu
- 11) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan.

Salah satu pelayanan yang paling penting di desa untuk masyarakat adalah pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan kartu keluarga menjadi salah satu hal yang sangat penting diperhatikan terutama jika baru menikah dan berkeluarga baru. Kartu keluarga adalah kartu identitas yang harus dimiliki oleh sebuah keluarga yang di dalamnya berbagai data penting antara lain, nama, susunan anggota keluarga, status , pekerjaan anggota keluarga, dll. Kartu keluarga dapat membantu untuk lebih mudah mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian (Sugiyono,2012) pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian deskriptif – kualitatif, karena data yang akan digunakan lebih banyak bersifat informasi, dokumen pribadi, catatan lapangan, dokumen,dan tindakan daripada responden.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Implementasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Desa Teko.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi,

tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris Implement yang berarti melaksanakan. berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

Dapat disimpulkan implementasi ialah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktivitas dan dilakukan secara sungguh sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara penulis tanggal 19 september 2022 dengan M. Arif sekdes kantor Desa Teko mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga menyebutkan bahwa:

“sesuai yang saya lihat bahwa koordinasi pemimpin dengan bawahan ataupun bawahan dengan pemimpin sudah berjalan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan dan koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan melalui pelayanan terhadap masyarakat dalam mewujudkan implementasi yang baik di pemerintahan desa teko.”(sumber wawancara 19/9/2022).

Menurut hasil wawancara di atas mengenai implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) bahwa pemerintah Desa Teko sudah melakukan koordinasi pemimpin dengan bawahan ataupun bawahan dengan pemimpin sudah berjalan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan dan koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan melalui pelayanan terhadap masyarakat, agar terjalinnya suatu hubungan yang baik antara pegawai dan

masyarakat dalam membentuk implementasi pelayanan yang baik di desa teko.

Hasil wawancara tanggal 19 september 2022 dengan pak Alik Kasi pemerintahan Desa Teko mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga, beliau mengutarakan jawaban:

“implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga pada desa teko sudah kami tata dengan baik, dengan menggunakan data dan penyuluhan kepada masyarakat agar masyarakat tau gimana cara membuat kartu keluarga dan bukan sekedar itu saja kami selaku pelayan masyarakat juga memberikan pelayanan yang terbaik dalam pembuatan kartu keluarga agar masyarakat mendapat kemudahan “(sumber wawancara 19/9/22)

Menurut hasil wawancara di atas mengenai implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga pada desa teko sudah tertata dengan baik, dengan menggunakan data dan penyuluhan kepada masyarakat agar masyarakat tau gimana cara membuat kartu keluarga dan bukan sekedar itu saja pemerintah desa teko selaku pelayan masyarakat juga memberikan pelayanan yang terbaik dalam pembuatan kartu keluarga agar masyarakat mendapat kemudahan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 27 desember 2022 dengan salah satu masyarakat Desa Teko pak abdul fathurrahman mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), beliau mengutarakan jawaban:

“implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga yang selama ini saya lihat sebagai masyarakat yang mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dan mudah dalam melayani masyarakat, kenapa saya katakan seperti itu karena saya tidak pernah mendengar adanya pungli atau perbedaan ras dan derajat di dalam pelayanan di desa teko ini”(sumber wawancara 27/9/22)

Menurut hasil wawancara di atas mengenai implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga dijelaskan bahwa implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga yang selama ini terlihat sudah cukup baik dan mudah dalam melayani

masyarakat, kenapa di katakan seperti itu karena hampir tidak pernah adanya pungli atau perbedaan ras dan derajat di dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga atau pelayanan yang lain di desa teko.

Wawancara dengan ketua BPD Desa Teko bapak Abdul hayyi tanggal 26 oktober 2022 mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko beliau mengutarakan jawabannya:

“Implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah cukup baik oleh pemerintah desa, seperti yang kita sama-sama lihat dan ketahui di setiap dusun, kawil selalu menginformasikan untuk sama-sama membuat (kk) bagi yang belum membuat ataupun yang ingin merubah kartu keluarganya, pelayanan juga dibantu penuh oleh kawil dan Rt untuk pengumpulan berkas bagi masyarakat yang tidak bisa ke kantor desa”(sumber wawancara 26/10/22)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 26 oktober 2022 dengan sekretaris BPD Pak Mahyudin mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), beliau mengutarakan jawaban:

“secara prosedur di kantor desa, aparat desa atau pemerintah desa yang menangani pembuatan kartu keluarga (KK) ini sudah menjalani tupoksinya dengan baik. Dan yang menjadi kendala dalam pembuatan kk ini adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana aturan dan prosedur pembuatan kartu keluarga yang baik dan benar sesuai peraturan yang ada, bukan semata-mata ketika kita ke kantor desa langsung jadi, masyarakat hanya tahu jadi karena sebagian mereka tidak faham prosedur pembuatan kartu keluarga”(sumber wawancara 26/10/22).

Selanjutnya wawancara dengan kawil teko lauk bapak solehuddin tanggal 27 oktober 2022 mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko beliau mengutarakan jawabannya:

“implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga yang kami berikan kepada masyarakat desa teko kami rasa berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga yang berjalan dengan lancar dan tertib dalam menyerahkan

berkas-berkas yang kami minta membuat implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga di desa teko menjadi mudah”(sumber wawancara 27/10/22).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang lain bapak Abdul mu’as pada tanggal 28 oktober 2022 mengenai analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko:

“implementasi yang ada di kantor desa teko menurut saya sudah baik karena pemerintah desa sudah melakukan tugasnya dengan baik, kemarin yang saya lihat ketika saya mengurus pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko aparat atau perangkat desa memberikan pelayanan kepada saya dengan cepat”(sumber wawancara 28/10/22)

Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang pemerintah kantor desa teko dalam melakukan analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga dikatakan cukup baik karena tidak adanya diskriminasi selama pelayanan berlangsung baik dari segi ras jabatan ataupun uang, pemerintah desa teko selalu menyama ratakan masyarakatnya dalam pelayanan pengurusan, pengurusan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk ataupun surat-surat yang dibutuhkan yang berkenaan dengan pemerintah.

2. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pentingnya kesamaan hak pada pelayanan publik itu perlu menurut yang terkait dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public di mana telah menetapkan bahwa atas penyelenggaraan pelayanan public harus mempertimbangkan kesamaan hak, perlakuan yang sama/tidak diskriminatif serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Banyak yang terjadi di masyarakat perbedaan kesamaan hak dari pemerintah di karnakan materi dan jabatan hal ini memang sudah menjadi lumrah di kalangan masyarakat inilah yang menyebabkan terhambatnya pelayanan dan banyaknya masyarakat yang merasa mempunyai kendala dalam mengurus segala kebutuhan pendaftaran sebagai penduduk, hal ini yang mengakibatkan banyaknya penduduk yang tidak terdata dan terkadang tidak ingin mengurus apapun mengenai kependudukan.

Kesamaan hak yang diskriminatif seringkali berujung menyengsarakan masyarakat menengah kebawah dan masyarakat yang memang benar-bener kurang mampu, karena tidak ada data di pemerintahan menyebabkan masyarakat yang seharusnya mendapat bantuan menjadi tidak dapat sama sekali, banyak sekali kerugian kerugian ketika tidak ada KK di tengah-tengah masyarakat seperti ketika pendataan BLT atau BPNT DAN Bantuan Bantuan yang lain yang melibatkan kartu keluarga.

Berdasarkan wawancara penulis tanggal 19 september 2022 dengan pak. Alik kasi pemerintah kantor Desa Teko mengenai kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga menyebutkan bahwa untuk melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat bahwa.

“Kesamaan hak pelayanan menurut kasi pemerintahan kalo kesamaan hak semuanya sama,kenapa kita katakan sama dalam pelayanan kemasyarakatan itu sama sekali tidak boleh membedakan mereka,dan mungkin tertuang dalam peraturan perundangan kesamaan pelayanan itu bersifat mutlak,tidak bisa melihat kepada siapa masyarakat itu,apakah dia itu ekonomi kelas atas ,menengah,maupun bawah dan sebagainya,itu tidak boleh di pilih-pilih di pelayanan pemerintahan kalo kita disini sama bahkan apapun yang sifatnya pelayanan masyarakat di ruang lingkup pemerintahan desa itu semuanya gratis kecuali yang bersifat pernyataan dan pertanggungjawaban karena di situ harus melibatkan pihak-pihak tertentu,itu baru mengeluarkan itupun sesuai dengan apa yang disepakati oleh BPD sebagai wakil masyarakat di ruang lingkup desa”(sumber wawancara 19/9/22)

Menurut hasil wawancara di atas tentang kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko semua mempunyai hak yang sama dan pemerintah desa teko menyamaratakan hak masyarakat dalam segala bentuk pelayanan termasuk pelayanan pembuatan kartu keluarga. Kenapa dikatakan sama karena pemerintah Desa Teko tidak pernah membedakan masyarakatnya, miskin atau kaya, mau pejabat atau rakyat biasa, pemerintah selalu menyamakan hak masyarakatnya seperti yang sudah di ungkapkan

oleh pak.Alik dalam wawancaranya Bersama penulis.

Selanjutnya hasil wawancara dengan M. Arif sekdes kantor Desa Teko mengenai kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga, beliau mengutarakan jawaban:

“Kesamaan hak,berbicara kesamaan hak KK adalah hak warga atau masyarakat secara mutlak yang wajib untuk dilayani dan wajib untuk dilaksanakan,kenapa karna KK ini adalah sistem administrasi paling mendasar sebagai bentuk menjadi warga Negara dan menjadi penduduk desa setempat khususnya desa teko jadi antara pemerintah dan masyarakat itu wajib hukumnya untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak memiliki KK agar segera diterbitkan KK dan apabila masyarakat tidak sempat atau lupa maka masyarakat tidak akan pernah memiliki semuanya”(sumber wawancara 19/9/22)

Menurut hasil wawancara di atas tentang kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga dijelaskan bahwa hak mutlak yang harus diberikan oleh pemerintah desa terutama pemerintah desa teko, pemerintah tidak boleh membiarkan masyarakat tidak mempunyai kartu keluarga karena tidak akan bisa membuat kartu identitas yang lain tanpa adanya kartu keluarga. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Teko Pak. Abdul Fathurrahman mengenai kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), beliau mengutarakan jawaban:

“terkait tentang kesamaan hak yang ada di pemerintah desa teko menurut saya bahwa seluruh permintaan atau apapun yang kita butuhkan ada semacam kesamaan hak, kita dipandang sama selama ini saya rasakan tidak ada aksi dari pelayanan yang berbelit-belit, dan harapan kita kedepan harus ada sikap profesionalisme sehingga semua masyarakat yang menggunakan semua pelayanan yang ada di sana itu mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang sama sehingga kita harapkan tidak ada pungutan-pungutan yang membebani terhadap masyarakat”(sumber wawancara 27/9/22)”

Menurut wawancara di atas tentang kesamaan hak dalam pelayanan di jelaskan bahwa kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di desa teko yaitu semua di pandang sama, sama-sama mempunyai hak dalam menerima pelayanan yang bagus dari pemerintah, namun kurangnya profesionalnya perangkat desa membuat adanya pungutan-pungutan yang membebani masyarakat.

Wawancara selanjutnya dengan ketua BPD Desa teko bapak wahyudi pada tanggal 26 oktober 2022 tentang bagaimana kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor desa teko:

“Terkait dengan hak pelayanan di Kantor Desa Teko Khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, kami yang masih muda dengan mudah mengakses layanan begitu juga dengan masyarakat yang sudah tua, tidak ada perbedaan dalam pelayanan hanya saja bagi masyarakat yang sudah tua tidak bisa secara langsung ke kantor desa karena letak kantor desa yang lumayan jauh dari kampung, akan tetapi pelayanannya bisa diwakilkan oleh saudara, anak atau bahkan dibantu oleh kepala wilayah” (sumber wawancara 26/10/22)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan sekretaris BPD Desa Teko bapak mahyudin pada tanggal 26 oktober 2022 tentang bagaimana kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko:

“Dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Teko, semua masyarakat memiliki kesamaan hak dalam pelayanan, bahkan apabila perangkat Desa yang punya tupoksi dalam bidang pelayanan pembuatan kartu keluarga berhalangan atau tidak ada di Kantor Desa maka kita sebagai masyarakat akan dilayani oleh perangkat Desa yang ada di Desa, jadi pelayanannya tetap berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi Desa” (sumber wawancara 26/10/22)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan kawil teko lauk bapak solehudin pada tanggal 27 oktober 2022 mengenai bagaimana kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di desa teko:

“Terkait Hak dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, semua kita yang dari Desa Teko mendapatkan pelayanan yang sama tanpa

ada perbedaan, intinya adalah kita sebagai masyarakat datang ke kantor Desa saat jam kerja kalau luar dari jam kerja maka kita tidak akan mendapatkan pelayanan” (sumber wawancara 27/10/22).

Wawancara dengan kawil bagek anjar daya bapak zulkarnaen pada tanggal 27 oktober 2022 mengenai bagaimana kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor desa teko:

“Khusus bagi saya yang sudah tua, walaupun saya tidak ke kantor Desa secara langsung hanya di uruskan oleh keluarga atau anak, pembuatan kartu keluarga saya tetap dilayani, artinya dalam mendapatkan hak pelayanan pengurusan kartu keluarga di Desa Teko tidak ada perbedaan, kita semua sebagai masyarakat Teko mempunyai hak yang sama dalam pelayanan khususnya pelayanan pembuatan kartu keluarga” (sumber wawancara 27/10/22)

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa, analisis implementasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga di desa teko setelah mengamati dan mencermati dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa:

Analisis implementasi pelayanan pembuatan kartu keluarga di desa teko dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan implementasi pelayanan yang baik di desa teko pemerintah Desa Teko sudah melakukan koordinasi pemimpin dengan bawahan, ataupun bawahan dengan pemimpin sudah berjalan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan dan koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan melalui pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah desa teko juga mengadakan penyuluhan pada masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat sudah rata mempunyai kartu keluarga atau belum.

Adapun kesamaan hak dalam pembuatan kartu keluarga di desa teko dapat dikatakan sama rata dalam hak pelayanan, Kenapa dikatakan sama karena pemerintah desa teko tidak pernah membedakan masyarakatnya, miskin atau kaya, mau pejabat atau rakyat biasa, pemerintah selalu menyamakan hak masyarakatnya, dan pemerintah desa teko tidak pernah yang namanya melakukan

pungli terhadap masyarakat, pemerintah Desa Teko selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

REFERENSI

2016, *Kependudukan dan pencatatan sipil kota palu, jurnal kata logis, Vol.4.No.9 september 2016: 168-177.*

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.*

Georgopoulos dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.*

Gibson, James L. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Erlangga Gie*

Heldi, 2020, *kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga. Jurnal inovasi penelitian, Vol.1,No.1 juni 2020.*

Masyita.B. 2020, *Efektivitas kebijakan pelayanan pembuatan kartu keluarga dan KTP elektronik. Jurnal kebijakan publik, Vol.3.No.1 april 2020.*

Nurwati, 2015, *kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga. Jurnal S-I ilmu pemerintahan, vol.4.No.3 september 2015.*

Sari martilia.p. 2021. *Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. SKRIPSI. Riau: universitas islam negeri sultan.*

Yurizal, dkk.2018, *kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, jurnal ilmu administrasi, Vol.1.15.No 1 juni 2018: hl 96-103.*

Yusnia. M. 2019. *Standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten enrekang. SKRIPSI. Makassar: Universitas muhammadiyah.*