

AN ANALYSIS OF FACTORS SUPPORTING FAMILY CARD SERVICES (KK) IN DISTRICT GONDANG MOJOKERTO

Nuril Qurratu Ainy
Dosen Pembimbing Dian Arlupi Utami, S.Sos.,M.AP

ABSTRACT

Public service is a government effort to fulfill the basic needs and the civil rights of every citizen upon goods and services. As what 1945 Basic Constitution has instructed to the nation to fulfill all basic needs of its citizens for the sake of their prosperity so that the effectivity of a governmental system depends on the quality of the public services. The purpose of this study is to describe the factors supporting the family card services in district Gondang Mojokerto.

There are two categories of public services provided by the government, namely, the first relates to the basic needs services and the second relates to the public services consisting of administrative services and services of merit and goods. This study focuses on administrative services, because there are still many problems associated with administrative services. One of them is the retardation in providing family card services (KK) in district Gondang Mojokerto. The focus of the research is analysis of six supporting family card services in the district Gondang Mojokerto. This study uses descriptive study with a qualitative approach. Informants in this study are the service administrators and service users. Data were collected through direct interviews, observation and documentation. Data analysis was done by data reduction, data presentation and conclusion.

The results of this study from analysis of six supporting family card services in the district Gondang Mojokerto showed good results. Those six supporting factors are awareness, rules, organization, income, abilities, and skills. From the data obtained from the analysis of six factors supporting family card service, it was proven that the overall factors have been run well. Yet some did not function optimally because the lack socialization regarding the procedure and mechanism of services and the improvement of infrastructures in serving KK. As the consequence, it caused a problem dealing with the lack information to society about KK services.

Keywords: Analysis of Support Services

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN GONDANG KABUPATEN MOJOKERTO

Nuril Qurratu Ainy
Dosen Pembimbing Dian Arlupi Utami, S.Sos.,M.AP

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan. Seperti yang diungkapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

Berbagai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dari dua kategori, yakni *pertama* berkaitan dengan pelayanan kebutuhan dasar. Kemudian yang *kedua*, yang berkaitan dengan pelayanan umum yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang, pelayanan jasa. Peneliti lebih menfokuskan pada pelayanan administrasi. Penelitian tersebut diambil karena hingga saat ini masih terdapat permasalahan pelayanan administrasi yang masih perlu mendapat perhatian. Salah satunya yaitu masih terdapat keterlambatan dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto. Fokus dalam penelitian adalah analisis faktor-faktor pendukung pelayanan publik di Kecamatan Gondang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur pelaksana pelayanan dan masyarakat penerima layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini berdasarkan temuan di lapangan yaitu analisis enam faktor pendukung dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto menunjukkan hasil yang baik. Enam faktor tersebut antara lain kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, dan ketrampilan. Hal ini terbukti dari hasil data yang diperoleh dari analisis enam faktor-faktor pendukung pelayanan tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor pendukung pelayanan Kartu Keluarga (KK) saat ini secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada beberapa yang belum optimal. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan, serta kurangnya peningkatan infrastruktur, dan sarana prasarana dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat. Sehingga menyebabkan permasalahan tentang kurangnya informasi masyarakat tentang pelayanan Kartu Keluarga (KK).

Kata kunci: Analisis Pendukung Pelayanan

Latar Belakang

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 sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) dijelaskan bahwa Negara (*state*) sebagai salah satu unsur *governance*, di dalamnya terdapat lembaga-lembaga sektor publik. Masyarakat (*society*) terdiri dari individu dan/atau kelompok, baik yang terorganisir maupun tidak yang terbentuk 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.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Siagian (2001) berpendapat penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki dua fungsi utama. Fungsi

tersebut antara lain fungsi pengatur dan fungsi pelayanan publik. Fungsi pengatur berkaitan dengan hakikat modern untuk suatu negara hukum. Sedangkan fungsi pelayanan publik berkaitan dengan hakekat sebagai suatu negara kesejahteraan. Kedua fungsi tersebut, baik fungsi pengatur maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Mewujudkan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2002) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat tidak bertentangan dengan aturan. Yang mana kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hajat hidup orang banyak atau masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya. (Moenir, 2010). Selain itu, beberapa ahli menjelaskan tentang pengertian pelayanan publik, salah satunya Santoso (2008), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, swasta atau nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat. Pemberian pelayanan tersebut dengan pembayaran atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kemudian menurut Rahman (2010), pelayanan publik merupakan suatu layanan kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik berupa jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Kesimpulan beberapa pendapat tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi atau lembaga baik pemerintah maupun swasta kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa jasa atau non jasa.

Sebuah instansi atau lembaga untuk memenuhi hak-hak pelayanan publik tersebut, maka di dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan, pemerintah harus menjalankannya sesuai kebutuhan masyarakat agar suatu sistem pemerintahan dapat berjalan efektif. Pada era keterbukaan seperti sekarang ini, masyarakat semakin kritis dalam menyikapi setiap persoalan yang terjadi di sekitar, Apalagi hal itu menyangkut

pelayanan publik yang dinilainya sebagai hak setiap warga masyarakat dan kewajiban bagi aparat pemerintah yang bertugas.

Masyarakat adalah kontrol sekaligus selama ini pengamat efektifitas pelaksanaan pelayanan pemerintah. Masyarakat saat ini semakin cerdas dan kritis dalam menilai baik dan buruk pelaksanaan pelayanan pemerintah. Masyarakat akan memberikan apresiasi positif (*reward*) jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Namun sebaliknya, masyarakat akan menuntut pelayanan yang baik jika pemerintah tidak memberikan pelayanan seperti yang diinginkan, bahkan juga masyarakat akan memberikan *punishment*.

Masyarakat menuntut kepada pemerintah agar mereka mendapatkan pelayanan yang baik, prima dan maksimal. Meningkatnya tuntutan pelayanan tersebut tidak hanya karena kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, tetapi juga karena meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak mendapatkan pelayanan publik. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing pelayanan.

Berbagai peraturan telah dibuat dalam rangka mengatur sekaligus meminimalisir berbagai kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan publik. Peraturan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah diharapkan dapat dijalankan dengan benar, sungguh-sungguh agar dapat mencapai tujuan. Dengan

tercapainya tujuan tersebut, maka dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun tidak dapat dipungkiri, masih banyak keluhan masyarakat baik yang dimuat media cetak maupun yang merupakan hasil penelitian yang menggambarkan citra pelayanan yang buruk dan belum berkualitas.

Keluhan masyarakat yang tertulis dalam media cetak salah satunya yang dikemukakan oleh Rohman (2010). Beliau menuturkan bahwa, penggantian Kartu Keluarga (KK) di Bekasi yang memakan waktu satu bulan. Alasan keterlambatan pelayanan karena kesalahan penulisan, serta terdapat perubahan proses pembuatan Kartu Keluarga (KK), sehingga masyarakat merasa dirugikan akibat pelayanan yang tidak disiplin. Permasalahan yang sama juga terjadi pada warga Kecamatan Betung Kabupaten Banyuwangi. Saat ada kebijakan tentang pengurusan E-KTP, warga diwajibkan membawa KTP lama dan Kartu Keluarga (KK). Ternyata pelaksanaan E-KTP tidak berjalan lancar dikarenakan data Kartu Keluarga (KK) tersebut tidak terangkum dalam data *Base*. Camat Betung mengatakan bahwa permasalahan tersebut dikarenakan pada saat proses *entri* data Kartu Keluarga (KK) di Capil, terlewatkan. Masalah yang terjadi pada Kecamatan Betung, pegawai kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya. (<http://buanasumsel.com>, diakses pada tanggal 1 Maret 2013).

Keluhan masyarakat tentang pelayanan Kartu Keluarga (KK) bukan hanya di Bekasi dan kabupaten Banyuwangi. Kelurahan Sukapura, Jakarta, keluhan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) juga terjadi. Untuk mengurus Kartu Keluarga (KK), masyarakat harus menunggu waktu 2

bulan dengan pungutan biaya 20.000. (<http://lapor.ukp.go.id>, diakses pada tanggal 1 Maret 2013). Kasus tersebut membuktikan terjadi ketidaksesuaian antar harapan dalam pedoman pelayanan seperti yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003, misalnya keramahan, perilaku santun dan kepastian waktu pengguna pelayanan untuk tidak menunggu lama.

Berbagai pelayanan yang dibuat oleh pemerintah, menurut Hardiansyah (2011) dapat diklasifikasikan menjadi dua. Menurutnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terklasifikasi dalam dua kategori. Pertama, pelayanan kebutuhan dasar yang terdiri dari kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Kemudian kedua, yaitu pelayanan umum yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang, pelayanan jasa.

Berdasarkan klasifikasi pelayanan publik tersebut, peneliti lebih menfokuskan pada pelayanan administrasi. Menurut hemat penulis, fokus penelitian tersebut diambil karena masih terdapat permasalahan pelayanan administrasi yang masih perlu mendapat perhatian. Salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan. Pengurusan Kartu Keluarga (KK) sangat penting karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008, Kartu Keluarga (KK) adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.

Kartu Keluarga (KK) wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini

berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Prosedur penerbitan Kartu Keluarga (KK) berdasarkan dokumen dinas di kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto, yaitu *Pertama*, Masyarakat yang mengajukan pembuatan Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan untuk memudahkan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK). Syarat tersebut antara lain memiliki izin tinggal bagi orang asing, fotokopi atau menunjukkan kutipan akta nikah, surat keterangan pindah. *Kedua*, Setelah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), masyarakat meminta surat pengantar dari Desa/Kelurahan untuk pengajuan Kartu Keluarga (KK). *Ketiga*, Penyerahan pada Kecamatan bagian pelayanan untuk pengecekan dan validasi data. Tujuannya agar memudahkan proses pembuatan Kartu Keluarga (KK). Setelah lengkap persyaratan yang dibutuhkan, pembuatan Kartu Keluarga (KK) dapat diproses. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) saat ini sudah menggunakan sistem *online* yang langsung terkoneksi dengan data pusat sehingga mempercepat proses pembuatan Kartu Keluarga (KK). Uraian Kartu Keluarga (KK) dan prosedur pembuatannya sudah jelas. Namun hingga saat ini masih banyak keluhan masyarakat.

Kecamatan Gondang sebagai salah satu Kecamatan terbesar dan banyak penduduknya di Kabupaten Mojokerto yang wajib memberikan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dengan mengacu pada standar pelayanan Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto. Namun pada saat observasi awal, peneliti menemukan hal berbeda. Peneliti menjumpai salah satu sumber data yang pada saat itu mengambil Kartu

Keluarga (KK). Beliau mengatakan, bahwa pengambilan Kartu Keluarga harus menunggu 20 Hari. Seharusnya standar pembuatan Kartu Keluarga hanya lima hari. Alasan keterlambatan tersebut dikarenakan mesin cetak sering macet dan tidak ada mesin cetak cadangan sehingga mengganggu proses pencetakan hasil Kartu Keluarga (KK). Fakta tersebut menegaskan belum maksimalnya pengurusan layanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

Pada Observasi awal yang dilakukan, peneliti juga menemukan fakta di lapangan bahwa ruang tunggu untuk pengurusan yang kurang nyaman Masyarakat harus menunggu di ruang tanpa atap. Selain itu, sarana televisi juga tidak ada dan tidak dilengkapi dengan fasilitas, seperti AC/kipas angin, meja dan kursi. Sehingga untuk menunjang dan memperlancarkan pelayanan. Kondisi semacam ini akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menunggu proses pelayanan selesai.

Pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto perlu mengkaji faktor-faktor pendukung pelayanan publik. Menurut Moenir (2010) terdapat 6 faktor pendukung pelayanan publik yaitu:

1. Faktor kesadaran aparatur yang bertugas di instansi pelayanan;
2. Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, meliputi kewenangan, pengetahuan, pemahaman, disiplin dalam pelaksanaan;
3. Faktor organisasi, meliputi sistem, prosedur, dan metode;
4. Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat;

5. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai;
6. Faktor sarana pelayanan, meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Setelah melihat latar belakang yang dipaparkan di atas, peneliti memfokuskan permasalahan pada pentingnya menganalisis ke-6 faktor pendukung pelayanan publik tersebut dalam penelitian ini. Sehubungan dengan fokus penelitian tersebut maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul, "Analisis Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik pada Pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto".

Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian dalam penelitian ini adalah :

Apa saja faktor-faktor pendukung pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto. Sehingga dapat ditemukan beberapa hal mendasar terkait dengan pelayanan publik.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara teoritis dilakukan untuk memperkaya kajian teori ilmu sosial dan kebijakan dalam Administrasi Negara khususnya

yang berkaitan dengan Pelayanan Publik. Manfaat Praktis yaitu dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang Pelayanan publik dalam aplikasi dan teori. Selain itu bagi pihak Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan petugas Kecamatan khususnya yang berkaitan dengan program pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan sehingga program pelayanan publik dapat mendatangkan mamfaat bagi masyarakat.

Kajian Faktor-Faktor Pendukung pelayanan Publik

Moenir (2010), menyatakan bahwa: Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok, seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan

kegiatannya dengan berlandaskan mencari keuntungan.

Kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan, akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian lain datang dari Rahman (2010), pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik berupa jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Hutasoit (2011) adalah pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta yang tidak berorientasi pada laba.

Memperhatikan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008), mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif. Agar Penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik dan memuaskan, instansi penyedia pelayanan publik harus menerapkan empat asas-asas pelayanan publik.

Klasifikasi Pelayanan Publik

Berbagai pelayanan yang dibuat oleh pemerintah, menurut Hardiansyah (2011) dapat diklasifikasikan menjadi dua. Menurutnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terklasifikasi dalam dua kategori. Pertama, pelayanan kebutuhan dasar yang terdiri dari kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Kemudian kedua, yaitu pelayanan umum yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang, pelayanan jasa.

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip Suryadi (2009):

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan: persyaratan teknis dan administrasi publik, unit pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. Tidak diskriminasi: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, termasuk teknologi telekomunikasi dan informasi;
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi;
- i. Kejujuran
- j. Kecermatan: Hati-hati, teliti, telaten;
- k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: aparatur penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah dan pemberian pelayanan

dengan ikhlas. Sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya;

- l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan mendapatkan kepastian hukum.

Pelayanan yang baik dapat dilihat apabila suatu prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dapat dicapai. Pelayanan yang optimal dapat dicapai apabila sudah memenuhi prinsip yang sesuai dengan ketentuan yang telah diungkapkan oleh Suryadi (2009).

Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011), Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, serta menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, dan sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah didukung oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada

pihak masyarakat sebagai penerima layanan.

Dapat diketahui bahwa banyak faktor pendukung pelayanan publik menurut para ahli. Dari sekian banyak faktor pendukung pelayanan publik, dan dengan mempertimbangkan waktu, biaya, kemampuan dan dengan mempertimbangkan adanya hubungan yang erat dengan pendukung pelayanan yang dilakukan pada Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, faktor yang menjadi indikator yang sesuai adalah menurut Moenir (2010). Faktor-faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran Aparatur Yang Bertugas Di Instansi Pelayanan
2. Faktor Aturan Yang Melandasi Aktivitas Pelayanan
3. Faktor Organisasi, cara mengorganisir dalam fungsi sarana pelayanan yang baik melalui struktur yang berlaku dalam setiap instansi (pemerintah), melalui mekanisme kebijakannya agar dapat berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, bahwa faktor kemampuan-keterampilan memiliki arti "bisa," dengan dorongan motifasi dan keyakinan setiap individu (manusia) memiliki kemampuan yang dapat memberikan kontribusi salah satunya dengan pemberian pelayanan.
6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian tertentu secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (Zuriah, 2006).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan mengambil dokumentasi untuk mendukung hasil wawancara yang dilakukan.

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dalam (Zuriah, 2006) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, dan perilaku yang dapat diamati. Hal tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif menggunakan analisis data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dari penelitian yang dilakukan ini adalah Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, tepatnya di Jl. Raya Gondang Pacet, No.9. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan berikut ini:

1. Lokasi tersebut merupakan salah satu kecamatan terbesar dari 18 kecamatan di kabupaten Mojokerto yang memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dengan berbagai permasalahannya.
2. Fakta di lapangan saat observasi awal masih terdapat permasalahan dan keluhan masyarakat dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan tersebut.

Dari Dua pertimbangan itu, penulis tertarik untuk melihat atau mengetahui faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK), sehingga dapat ditemukan berbagai permasalahan yang melingkupi pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan tersebut.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Adapun fokus penelitian ini adalah pada analisis faktor-faktor pendukung pelayanan publik di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto pada faktor-faktor tersebut di bawah ini:

1. Faktor kesadaran aparatur yang bertugas di instansi pelayanan
2. Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi kewenangan, pengetahuan, pemahaman, disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur, dan metode

4. Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
5. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan

Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang-orang yang benar-benar tahu dan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang. Pemilihan subyek penelitian sebagai sumber data atau informasi dalam penelitian ini. Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Aparatur pelaksana pelayanan Kartu Keluarga.
Aparatur pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) terdiri dari:
 - a. Kepala Seksi Pemerintahan (Bapak H. Makhsun, S.Pd)
 - b. Staff Seksi Pelayanan (Ibu Amni Nuriyah)
 - c. Staff Seksi Pemerintahan (Ibu Kurnianingsih,SE)
2. **Masyarakat penerima pelayanan**

Subyek penelitian dari masyarakat diambil secara acak. Antara lain:

- a. Bapak Hadiono
- b. Bapak Supri Yono
- c. Bapak Eko Darmawan
- d. Bapak Subiyanto
- e. Bapak Herry Purwanto
- f. Ibu Sumiati

Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan variasi informasi (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informasi baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai (telah cukup). Penelitian kualitatif tidak dipersiapkan jumlah informan, tetapi juga

bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang tentang saja faktor-faktor pendukung pelayanan Kartu Keluarga (KK), peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dimana peneliti akan menggabungkan tiga macam teknik pengumpulan data yaitu wawancara tidak terstruktur, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknis analisis data menurut Sugiyono (2012) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengklasifikasikan ke dalam kategori, memilih mana yang penting dan kemudian disimpulkan. Data dari hasil wawancara analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai (Sugiyono,2012).

Analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian mengenai berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan kata-kata yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas. Data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan.

Menurut Susan Stainback dalam (Sugiyono,2012) mengemukakan "*Data*

analysis is critical to the qualitative research process" (Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif). Lebih lanjut Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengklasifikasikan ke dalam kategori, memilih mana yang penting dan kemudian disimpulkan.

Setelah dilakukan triangulasi dalam pengumpulan data, selanjutnya data tersebut dianalisis. Data dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan menghasilkan data secara deskriptif melalui uraian.

PEMBAHASAN

Hemat peneliti, efektifitas pengurusan Kartu Keluarga (KK) memerlukan faktor-faktor pendukung pelayanan publik. Jika salah satu dari faktor tersebut tidak dijalankan secara benar, maka akan berakibat pada hasil pelaksanaan tugas/pekerjaan pelayanan yang tidak memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen maupun pihak yang dilayani. Sumber daya manusia di dalam mengaplikasikan faktor-faktor pendukung pelayanan publik sangat menentukan.

Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, diperlukan pendukung sehingga gambaran yang didapat mengenai pelaksanaan di lapangan cukup jelas.

Peneliti menggunakan faktor-faktor pendukung pelayanan publik yang dikembangkan oleh Moenir yang memiliki Enam faktor pendukung yang penting dalam pelayanan. Faktor-faktor pendukung tersebut akan dikaitkan dengan hasil informasi yang diperoleh di lapangan dari para informan sehingga dapat diambil sebuah kesimpulan. Faktor-faktor pendukung tersebut adalah:

1. Faktor Kesadaran

Seperti yang telah di jelaskan di atas, kesadaran sangatlah penting di dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kesadaran pegawai pada segala tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Kesadaran pegawai akan menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasil yang diharapkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan pelayan maupun standar orpasional. Dalam hal ini faktor kesadaran para pegawai sangat diperlukan dalam menjalankan tugas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di kecamatan Gondang.

Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin dalam bekerja. Faktor kesadaran ini menjadi faktor vital di dalam bekerja. Kesadaran akan mendorong pegawai memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Di Kecamatan Gondang, menurut hemat peneliti, faktor kesadaran sudah terlihat pada diri pegawai kecamatan. Hal ini tidak hanya nampak dari kepala-kepala

bagai, tapi terlihat juga pada diri staf dan pegawai yang ada di kantor kecamatan. Mengenai kesadaran ini, Kepala Seksi Pemerintahan Bapak H. Makhsun, S.Pd mengungkapkan bahwa semua pegawai kecamatan Gondang harus menyadari akan tugas dan tanggung jawab akan pekerjaannya. Bahkan untuk menjadikan pegawai sadar akan tugas dan fungsi terhadap pekerjaan selaku Kepala Seksi Pemerintahan telah melakukan kegiatan pembinaan dan evaluasi secara rutin.

Kegiatan pembinaan dan evaluasi pada pegawai memang sangat diperlukan agar pegawai sadar akan tugas dan fungsi dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Pernyataan Bapak H. Makhsun, S.Pd di atas diperkuat dengan pernyataan Ibu Amni Nuriyah selaku staff Seksi Pelayanan dan Ibu Kurnianingsih, SE sebagai Staff Seksi Pemerintahan.

Keduanya menjelaskan bahwa beliau menyadari akan tugas dan tanggung jawab sebagai staff pelayanan dan Pegawai sangat terbantu dengan adanya pembinaan dan evaluasi secara rutin sehingga pegawai mengetahui tugas yang harus dikerjakan. Bahkan dengan adanya evaluasi tersebut, pegawai terpacu untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan disiplin.. Bukan hanya itu, dengan adanya evaluasi, permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dapat ditemukan solusinya.

Jika dilihat dari sudut pandang masyarakat yaitu Bapak Hadiono dan Ibu Sumiati beliau berdua berpendapat bahwa pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga dapat dinilai bahwa pegawai sudah sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari hasil wawancara terbukti saat observasi, Ibu Sumiati pada tanggal 15 April 2014 mendatangi kantor Kecamatan Gondang untuk menanyakan persyaratan

yang harus dipenuhi untuk permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru untuk pengurangan anggota keluarga. Ibu Amni Nuriyah selaku staff Seksi Pelayanan menjelaskan secara jelas dan ramah kepada Ibu Sumiati tentang berkas-berkas sebagai syarat administrasi yang harus dipenuhi.

Tidak hanya itu, kepada Ibu Sumiati, Ibu Amni Nuriyah juga menjelaskan mengenai prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru di Kecamatan Gondang. Ibu Kurnianingsih, SE sebagai Staff Seksi Pemerintahan yang bertugas membuat Kartu Keluarga (KK), juga melaksanakan tugasnya dengan baik yang dibuktikan dengan jangka waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru yang sesuai Standar pelayanan Kartu Keluarga (KK), yaitu lima hari sejak penerimaan berkas lengkap yang diterima oleh pegawai bagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto terlihat bahwa pegawai pelayanan Kartu Keluarga (KK) memiliki kesadaran untuk memahami tugas dan fungsi dalam pekerjaannya sehingga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), pegawai melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut maka faktor pendukung pertama dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto adalah faktor kesadaran.

2. Faktor Aturan

Faktor Kedua yang menjadi faktor-faktor pendukung pelayanan publik adalah faktor aturan. Aturan adalah perangkat

penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan adalah *rule* atas tindakan. Tanpa aturan, tindakan akan berjalan sesuai dengan keinginan masing-masing personal. Aturan juga menjadi indikator maju dan tidak individu dan kelompok. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan.

Kita sepakat bahwa seseorang dan/atau masyarakat tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar di dalam hidup masyarakat. Melihat pentingnya aturan, maka suatu masyarakat sangat memerlukan. Aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto memiliki aturan dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya aturan dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK), yaitu adanya standar pelayanan (SP) atau standar operasional prosedur (SOP). Dengan adanya aturan dalam pelayanan khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK), pegawai maupun masyarakat dengan sendirinya akan mematuhi aturan tersebut. Bukan hanya itu, aturan juga sebagai penentu apakah pegawai menjalankan sesuai aturan atau menyimpang.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan aturan dilihat dari pemahaman pegawai dan pelaksanaan aturan-aturan tersebut. Dari beberapa pegawai Kecamatan Gondang yang telah diwawancara dan hasilnya, di dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK), pegawai sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang tertera pada standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan Kartu Keluarga (KK).

Bapak H. Makhsun, S.Pd, beliau sudah menjelsakan apa saja yang ada dalam SP Kecamatan Gondang untuk pelayanan Kartu Keluarga (KK). Bahkan Bapak H. Makhsun, S.Pd mempertegas dengan adanya SOP dan SP, pegawai memahami aturan-aturan dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK). Ibu Kurnianingsih, SE sebagai Staff Seksi Pemerintahan memperjelas isi dari SP tersebut tanpa membuka lembar SP. Beliau mengatakan bahwa aturan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) ini terdapat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar pegawai yang membuat Kartu Keluarga (KK) baru, sistem prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP, jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) kira-kira lima hari sejak penerimaan berkas yang sudah lengkap, pengurusan Kartu Keluarga (KK) tidak dikenakan biaya karena sudah dibebankan pada APBD/APBN, hasil Kartu Keluarga (KK) berupa kertas dengan gambar bola dunia yang bertuliskan KARTU KELUARGA dan berisi biodata keluarga, fasilitas sudah terpenuhi seperti tempat tunggu dan tempat parkir, dan petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dibidang komputer khususnya program-program penerbitan Kartu Keluarga (KK).

Penjelasan pegawai Kecamatan Gondang seperti yang tertera di dalam lembar Standar Pelayanan Kartu Keluarga (KK), sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kecamatan Gondang sangat memahami isi dari standar pelayanan kartu keluarga tersebut.

Hasil faktor aturan bukan hanya dilihat dari pemahaman saja, tetapi juga dilihat dari pelaksanaan aturan-aturan tersebut. Sebagian besar pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) tersebut sudah berjalan sesuai dengan aturan. Sesuai dengan pengakuan Ibu Kurnianingsih, SE dan Ibu Amni Nuriyah mengatakan bahwa

beliau berdua sudah melaksanakan aturan-aturan tersebut dengan baik dan sesuai dengan aturan. Pegawai sudah menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan Kartu Keluarga (KK) baru.

Pelaksanaan aturan ternyata terdapat kendala, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemerintahan bahwa Permasalahan terjadi pada masyarakat yang belum mengerti prosedur dan persyaratan berkas-berkas yang harus dilengkapi oleh pemohon pembaruan Kartu Keluarga (KK) yang mengakibatkan masyarakat harus kembali lagi untuk mengurus ke kantor Kepala Desa. Permasalahan di atas tentu menghambat pelaksanaan pelayanan.

Kendala dalam pelaksanaan aturan pelayanan tidak hanya terjadi karena *human error*, tetapi juga terjadi karena kendala sarana dan fasilitas yang belum memadai. Dalam hal ini, Ibu Kurnianingsih, SE menceritakan, sering kali terjadi keterlambatan penyelesaian Kartu Keluarga (KK) yang dikarenakan *print* untuk mencetak Kartu Keluarga (KK) rusak, sehingga pelaksanaan pelayanan harus ditunda terlebih dahulu.

Untuk masalah biaya sudah terdapat pada SP bahwa untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) tidak dipungut biaya, namun masyarakat masih memberi uang kepada pegawai. Untuk fasilitas tempat tunggu kurang nyaman dikarenakan tidak terdapat ruang tersendiri untuk masyarakat yang mengantri mendapatkan pelayanan.

Peneliti juga ingin melihat dari sudut pendapat masyarakat apakah pegawai sudah menjalankan aturan dalam SOP dalam pemberian pelayanan Kartu Keluarga (KK) atau tidak. Berdasarkan pendapat Hadiono, Kepala Desa Phojejer dan Ibu Sumiati, warga setempat, mengatakan bahwa pegawai kecamatan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan

prosedur. Hanya saja sebagian masyarakat belum memahami aturan yang terdapat pada standart pelayanan. Masyarakat mengetahui setelah datang ke kecamatan untuk mencari informasi. Ketidak pahaman masyarakat tentang standar pelayanan, dikarenakan belum adanya sosialisasi tentang standar pelayanan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada pegawai kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto terlihat bahwa dengan adanya aturan dalam pelayanan khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK), pegawai maupun masyarakat dengan sendirinya akan memahami dan mematuhi aturan tersebut. Untuk pelaksanaan aturan standar pelayanan Kartu Keluarga (KK) sebagian sudah dilaksanakan hanya saja terdapat kendala. *Pertama*, kendala dari masyarakat yang belum memahami persyaratan berkas yang harus dipenuhi sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan. *Kedua*, keterlambatan penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) dikarenakan tidak ada atau kurangnya fasilitas mesin cetak pengganti saat *print* rusak.

3. Faktor Organisasi

Faktor Ketiga yang menjadi faktor-faktor pendukung pelayanan publik adalah faktor organisasi. Mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya dalam hal pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Moenir (2010) bahwa sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem dan prosedur yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja agar pelaksanaan

pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Bapak H. Makhsun, S.Pd menjelaskan bahwa sebagian besar pegawai telah mengetahui pembagian organisasi dan uraian tugas yang sudah tertera pada Standar Orpasional Prosedur. Pembagian organisasi dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pernyataan serupa yang diperjelas oleh Ibu Amni Nuriyah dan Ibu Kurnianingsih,SE bahwa beliau telah memahami tugas yang menjadi tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan bahkan beliau memahami tugas tiap-tiap pegawai yang lain.

Dengan demikian pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang dilihat dari sistemnya terdapat bidang-bidang yang mempunyai tugas masing-masing sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Dengan pembagian kerja ini maka pelayanan dapat berjalan dengan baik, sebab adanya koordinasi yang jelas antara bidang kerja serta tanggung jawab masing-masing. Adanya tanggung jawab yang tinggi dari masing-masing bagian dalam kecamatan Gondang sehingga pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) berjalan dengan efektif dan efisien.

Faktor Organisasi tidak hanya dilihat dari sistem tetapi juga dilihat dari prosedur pelayanan Kartu Keluarga (KK). Disini sebenarnya dimaksudkan bagaimana sebenarnya prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) beserta ketentuan-ketentuan peraturan yang mendasar. Dalam standar oprasional prosedur Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto dijelaskan bagaimana alur penerbitan Kartu keluarga (KK). Masyarakat yang akan mengajukan

permohonan membuat Kartu Keluarga (KK) baru dapat langsung mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor desa setempat dengan menyertakan fotokopi kartu keluarga lama dan surat-surat yang dibutuhkan dalam perubahan Kartu Keluarga (KK).

Di kantor desa, seseorang yang akan membuat KK baru tersebut akan disodorkan blangko isian untuk diisi. Setelah itu pemohon menyerahkan pada Kecamatan untuk diproses pembuatan KK baru, proses di kecamatan diserahkan pada seksi pelayanan untuk mengecek kelengkapan berkas kemudian diserahkan pada staf yang bertugas membuat Kartu Keluarga (KK) baru untuk diproses. Proses Kartu Keluarga (KK) tersebut melalui online SIAK untuk Perekaman ke database kependudukan kecamatan. Setelah data terkirim realtime ke server dispenduk, setelah itu percetakan Kartu Keluarga (KK).

Maka dengan adanya pembagian organisasi dan uraian tugas secara terperinci dalam pelayanan kartu keluarga, pegawai Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto telah melaksanakan tugas sesuai dengan tugas dan pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan prosedur.

4. Faktor Pendapatan

Faktor Keempat yang menjadi faktor-faktor pendukung pelayanan publik adalah faktor pendapatan. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

Dengan mengukur kebutuhan hidup dengan pendapatan, metode pendekatan

yaitu kebutuhan fisik minimum. Kebutuhan hidup pegawai tidak berbeda dengan kebutuhan hidup kelompok masyarakat pada umumnya. Kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji.

Dari pendapat Bapak H. Makhsun dapat dinilai bahwa pendapatan yang diperoleh seimbang dengan apa yang menjadi tugasnya di Kecamatan Gondang. Bahkan beliau menyarankan bila ada kenaikan gaji mungkin kerja pegawai dapat lebih baik lagi. Pendapat Bapak H. Makhsun juga serupa dengan pernyataan Ibu Amni Nuriyah dan Ibu Kurnianingsih, SE bahwa jika dilihat dari tugas yang telah dilakukan selama ini beliau sudah merasa puas dengan gaji yang didapat. Saat observasi terlihat bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin bahkan pegawai sangat ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada pegawai Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto disimpulkan bahwa pendapatan yang berupa gaji yang didapat oleh pegawai Kecamatan Gondang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang dicurahkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah mendapatkan imbalan mencukupi kebutuhan minimum yang sesuai dengan apa yang dikerjakan selama ini, sehingga pegawai kecamatan dalam menjalankan tugasnya dengan rasa ikhlas dan tidak tertekan.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Faktor Kelima yang menjadi faktor pendukung pelayanan publik adalah faktor kemampuan dan keterampilan. Faktor kemampuan dan keterampilan dengan

dorongan motivasi dan keyakinan setiap individu (manusia) dapat memberikan kontribusi pada pemberian pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

Dalam bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa kesan baik atau buruknya pelayanan, sehingga kemampuan dan keterampilan harus dimiliki oleh pegawai Kecamatan Gondang dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dalam Standar Pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam bidang komputer khususnya program-program penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan memiliki kemampuan mengolah data.

Melihat faktor pendukung Kelima, bukan hanya dilihat dari kemampuan dalam menggunakan fasilitas pelayanan tetapi juga dilihat dari sudut pandang keterampilan berkomunikasi dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Komunikasi antar pegawai atau komunikasi dengan masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, karena komunikasi yang baik akan terjalin hubungan yang baik pula. Komunikasi yang sopan pelayan atau pegawai terhadap masyarakat mengakibatkan masyarakat mempunyai kepuasan tersendiri yang merupakan akibat adanya interaksi yang baik antara pegawai dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi pegawai kecamatan Gondang memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan. hal ini sesuai dengan persyaratan kompetensi memberikan pelayanan kartu keluarga yang terdapat dalam standar pelayanan (SP). Dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam bidang komputer khususnya program-program penerbitan Kartu Keluarga dan memiliki kemampuan mengolah data. Dengan demikian masyarakat yang menerima pelayanan sudah merasa puas atas kerja pegawai Kecamatan Gondang.

6. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana Pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Dengan demikian untuk menunjang kelancaran pembuatan Kartu Keluarga (KK), sudah seharusnya di kantor Kecamatan Gondang tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan hasil pada wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat dianalisis bahwa tampak pada satu sisi sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran dan kepuasan penyelenggaraan pelayanan sudah memadai karena telah dilengkapi dengan peralatan teknologi yang cukup canggih sehingga dapat mempercepat proses pemberian pelayanan

kepada masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK). Namun demikian pada sisi lain, sarana yang dibutuhkan untuk menunjang kualitas pelayanan kurang baik, seperti tidak memadainya meja dan kursi kerja sehingga mempengaruhi kenyamanan pegawai dalam bekerja, tidak ada fasilitas televisi dan ruang tunggu untuk menghilangkan kebosanan jika menunggu proses pelayanan selesai.

Berdasarkan kondisi yang ada di Kecamatan Gondang, barang-barang inventaris yang mendukung terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat sarana elektronik sudah cukup memadai seperti komputer dan radio panggil. Tetapi Komputer dan Mesin cetak Kartu keluarga (KK) perlu ditambahkan yang lebih bagus lagi. Apabila satu mesin cetak rusak masih terdapat mesin cetak lainnya. Sehingga pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) tidak terhambat.

Di sisi lain juga terlihat ruang tunggu yang kurang nyaman. Masyarakat harus menunggu di ruang tanpa atap. Selain itu, sarana televisi juga tidak ada dan tidak dilengkapi dengan fasilitas, seperti AC/kipas angin, meja dan kursi. Sehingga untuk menunjang dan memperlancarkan pelayanan. Kondisi semacam ini akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menunggu proses pelayanan selesai.

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang "Analisis Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto", maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 faktor pendukung dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto. Enam faktor tersebut sudah

menunjukkan hasil yang baik. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang diperoleh, yaitu: dari Faktor Kesadaran. Bagi pegawai Kecamatan Gondang, kesadaran merupakan hal terpenting di dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK). Kesadaran pegawai Kecamatan Gondang terlihat adanya kesungguhan dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. Faktor selanjutnya Faktor Aturan, pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang sudah sesuai dalam Standart Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

Dilihat dari Faktor Organisasi, untuk menunjang efektifitas program khususnya program pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kecamatan Gondang telah mengorganisir fungsi pelayanan dengan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya. Faktor Pendapatan, Pendapatan atau *reward* baik berupa uang (gaji) dan/atau bentuk fasilitas lainnya menjadi faktor yang mendorong pegawai dan petugas di Kecamatan Gondang lebih termotivasi di dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Faktor yang berikutnya adalah Faktor Kemampuan dan Keterampilan. Pegawai di Kecamatan Gondang, khususnya petugas dan staff yang melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK) cukup terampil baik dalam pelaksanaannya maupun dalam berkomunikasi. Faktor yang terakhir adalah Faktor Sarana dan Prasarana, untuk menunjang kelancaran pembuatan Kartu Keluarga (KK), kantor Kecamatan Gondang telah menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Hanya saja masih diperlukan sarana dan prasarana

yang baru seperti computer dan mesin cetak. Ruang tunggu untuk masyarakat yang kurang nyaman.

Dari 6 faktor tersebut sudah tersedia dan telah dijalankan dengan baik oleh seluruh petugas kantor Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Namun demikian masih ada permasalahan yang harus dibenahi oleh pihak kecamatan terkait masalah sosialisasi dan peningkatan infrastruktur, dan sarana prasarana.

Saran

Meskipun ke 6 faktor itu sudah tersedia dan telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, namun masih ada saran yang dapat diberikan peneliti dalam rangka meningkatkan lagi mutu pelayanan kantor Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi petugas kantor kecamatan diharapkan meningkatkan sosialisasi tentang prosedur dan mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media, salah satunya dengan memasang di papan informasi di setiap desa dan/atau sosialisasi langsung kepada masyarakat agar permasalahan tentang kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) tidak terjadi lagi.
2. Meskipun faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan maupun faktor sarana dan prasarana sudah ada dan telah dilakukan dengan baik oleh seluruh petugas Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, petugas diharapkan mencari

terobosan lain dalam rangka meningkatkan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

Daftar Pustaka

- Bandi.23 Juni 2012. *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, (Online)*,(<http://lapor.ukp.go.id/pengaduan/228026/buruknya-pelayanan--masyarakat-di-kelurahan-sukapura.html>), diakses 1 Maret 2013).
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Budaya Peternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik*: Center For Population Policy Studies. Yogyakarta: UGM
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gav Media.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Mojokerto*
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good*

- Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. 2001. *Krangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hutasoit, C.S. Jakarta: MAGNAScript Publusing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Situmorang, Ade Harry. 2011. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara*. Skripsi tidak diterbitkan. Sumatra
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Waluyo. 31 Januari 2012. *Warga Banyuasin Keluhkan Pelayanan Pembuatan KK, (Online), (<http://buanasumsel.com/warga-banyuasin-keluhkan-pelayanan-pembuatan-kk-dan-e-ktp/>), diakses 1 Maret 2013)*.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.