

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia
 Volume 2, Nomor 3, Juni 2023, Halaman 299-307
 ISSN: 2986-7002
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8071147>

Analisis Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengajuan Surat Pengantar (KK) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Tirtajaya

Gilang Lesmana¹, Sungkono²

E-mail: ¹mn20.gilanglesmana@ubpkarawang.ac.id

¹²Prodi Manajemen, Fakultas, Universitas Buana Perjuangan, Jl. Ronggowaluyo Kec. Karawang Timur, Kab. Karawang, 41371, Indonesia

Abstrak

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh Desa Tambaksumur dalam hal administrasi kependudukan adalah berupa rekomendasi dari desa untuk dapat diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) melalui Kantor kecamatan Tirtajaya. Namun pelayanan yang tidak resmi lainnya adalah adanya masyarakat yang meminta pengurusan sampai selesai atas KK yang berimplikasi kepada biaya tambahan seperti biaya transportasi serta biaya tak terduga lainnya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Tambaksumur Kecamatan Tirtajaya Kabupaten Karawang khususnya dalam pemberian dokumen surat pengantar pembuatan atau pencetakan Kartu Keluarga (KK) masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, prosedur pembiayaan dan tingkat kesalahan pencetakan dokumen. Dengan demikian artinya bahwa kualitas pelayanan public di kantor desa Tambaksumur masih belum begitu memuaskan, artinya masih sangat perlu upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani di kantor Desa Tambaksumur Kecamatan Tirtajaya Kabupaten Karawang dapat dicapai.

Kata Kunci: Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

PENDAHULUAN

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten.

Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada dasarnya, desa merupakan awal bagi terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia. Jauh sebelum negara modern ini terbentuk, kesatuan sosial sejenis desa atau masyarakat adat telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi sangat penting.

Mereka ini merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri yang mengakar kuat serta relatif mandiri dari campur tangan kekuasaan dari luar (Santoso, 2003:2).

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15).

Hasil penelitian didapatkan informasi bahwa petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) belum cukup karena berjumlah dua orang, seharusnya jumlah pegawai sebanyak empat orang. Namun meskipun begitu, secara umum pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Desa tambaksumur, Kecamatan Tirtajaya berjalan cukup baik, tidak terdapat kendala atau permasalahan yang serius, permasalahan yang terjadi terkadang justru berasal dari masyarakat sendiri ketika membawa persyaratan tidak lengkap, untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut Pemerintah Desa tambaksumur, Kecamatan Tirtajaya mengadakan sosialisasi agar masyarakat memahami persyaratan ketika akan membuat Kartu Keluarga (KK) ataupun dokumen kependudukan yang lain dan juga dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) di Desa Tambaksumur terjadi pungutan biaya “administrasi” dan biaya “transportasi” di tingkat RT dan Desa. Pungutan inilah yang menjadi satu hal yang membuat sebagian masyarakat sangat memberatkan. Padahal yang diberikan hanya berupa surat keterangan dan berupa surat pengantar kepada camat saja. Karena proses pembuatan KK akan dilakukan di kantor kecamatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Desa tambaksumur, kecamatan Tirtajaya, kabupaten Karawang. Dengan melihat kepada masalah tersebut maka peneliti merasa penting untuk mengangkat masalah pelayanan di desa ini dalam bentuk kajian penelitian.

Kajian Teoritis

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik [4]. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah

pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Tujuan utama dari pelayanan

Tujuan utama dari pelayanan pembuatan KK di kantor desa adalah untuk menciptakan data kependudukan yang akurat. Dalam hal ini, kantor desa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa data yang diinput ke dalam sistem pendaftaran dan informasi KK benar dan terpercaya.

Fungsi Pelayanan

Fungsi 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

Penyebab pelayanan

Penyebab Pelayanan bubuk buruk di karenakan oleh sebuah pelayanan publik, respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri, hal itu dikarenakan para petugas pelayanan publik menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Metode penelitian

Penelitian ini di Desa Tambaksumur ini sangatlah menarik untuk di teliti lebih dalam, karna lokasi ini atau desa ini baru saja mengalami pengantian Kades lama ke kades baru, jadi Penelitian dilakukan di Desa Tambaksumur, Kec Tirtajay, Kab Karawang. Alasan mengambil objek ini di latar belakang ini permasalahan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Desa tambaksumur, perpaduan antara keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya (given).

Namun pelayanan yang tidak resmi lainnya adalah adanya masyarakat yang meminta pengurusan sampai selesai atas KK yang berimplikasi kepada biaya tambahan seperti biaya transportasi serta biaya tak terduga lainnya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Tambaksumur Kecamatan Tirtajaya Kabupaten Karawang khususnya dalam pemberian dokumen surat pengantar pembuatan atau pencetakan Kartu Keluarga (KK) masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, prosedur pembiayaan dan tingkat kesalahan pencetakan do kumen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokus

Nama Insansi : Kantor Desa Tambaksumur

Alamat: Jalan Pangakaran, Desa Tambaksumur, Kec Tirtajaya, Kab Karawang,

Propinsi Jawa Barat, 17530, Indonesia.

Responden

Disini menggunakan responden Masyarakat desa tambaksumur yang menggunakan atau pasilitasmengajukan pembuatan Kartu Keluarga di desa tambaksumur, Responden itu juga yang saya gunakan untuk penelitian atau mengusi atas kualita Pelayanan Pengajuan pembuatan Kartu keluarga ini, dan tanggapan para warga atas pelayanan pengajuan pembuatan kartu keluarga ini sangat lah beragam.

Uji Realibilitas

Untuk mengetahui validitas setiap item pertanyaan yang termuat pada kuesioner, penelitian menggunakan spss versi 25 dengan Cronbach's Alpha 903 dan N of Items 7, berikut ini adalah tabel hasil Uji Realibilitas dalam penelitian ini.

Tabel 1. Uji Realibitas

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Total
S1	Pearson Correlation	1	,603**	,671**	,681**	,716**	,648**	,289	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,121	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S2	Pearson Correlation	,603**	1	,760**	,851**	,702**	,808**	,236	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,210	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S3	Pearson Correlation	,671**	,760**	1	,815**	,813**	,690**	-,013	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,948	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S4	Pearson Correlation	,681**	,851**	,815**	1	,670**	,824**	,139	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,464	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S5	Pearson Correlation	,716**	,702**	,813**	,670**	1	,622**	,159	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,400	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S6	Pearson Correlation	,648**	,808**	,690**	,824**	,622**	1	,189	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,318	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S7	Pearson Correlation	,289	,236	-,013	,139	,159	,189	1	,340
	Sig. (2-tailed)	,121	,210	,948	,464	,400	,318		,066
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,826**	,890**	,858**	,899**	,812**	,861**	,340	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,066	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,903	7

No	Dimensi	Indikator (Tanpa nilai)	Kuesioner	Jawaban				
				ST B	TB	CB	B	SB
1	Prosedur Pelayanan	Keramahan	Apakah keramahan pegawai pelayanan desa tambaksumur sudah baik ?					
		Pemahaman	Apakah penjelasan system pengajuan pembuatan kk di desa tamsumur sudah baik ?					
2	Waktu Penyelesaian/pelayanan	Pelayanan	Apakah Waktu penanganan pengajuan KK sudah berjalan dengan baik ?					
		Penyelesaian	Apakah penanganan penyelesaian pembuatan pengajuan KK sudah baik ?					
		Tepat waktu	Apakah waktu pelayanan di desa tambaksumur sudah baik ?					
3	Produk Pelayanan	Hasil pelayanan	Apakah hasil pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah baik ?					
		Maksimal	Apakah pelayanan yang di berikan sudah maksimal ?					
		Prosedur	Apakah prosedur pengajuan pembuatan kartu KK sudah baik ?					
4	faktor pendukung pelayanan public	Prasarana	Apakah Prasarana pelayanan pembuatan Kk sudah baik ?					
5	Tersedia untuk rakyat	Surat	Apakah pembuatan surat pengajuan pembuatan KK sudah baik ?					

Tabel 2. Kuisioner Penelitian

Tabel 3. Uji Variabel X (Kepuasan Pelayanan Pengajuan Pembuatan KK)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
21	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	5	4	4	4	3	5	5	3	3
24	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4
25	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5
26	5	2	4	3	4	2	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	117	118	116	118	119	117	118	120	116	122

Indikatotr	Jml Skor	Keterangan
X1	117	Cukup Puas
X2	118	Puas
X3	116	Puas
X4	118	Puas
X5	119	Puas
X6	117	Puas
X7	118	Cukup Puas
X8	120	Cukup Puas
X9	116	Cukup Puas
X10	122	Puas

Skor	Skala	n	Ttl Skor
Terendah	1	30	30
Tertinggi	5	30	150

Rentang Skala

(Jumlah Skor Tertinggi-Jumlah Skor

RS = Terendah)/Skala Tertinggi

 $= (150-30)/5 = 24$

Rentan Skalanya = 24

		54 - 30 = 24
Keterangan	Skor	Rentang Skalla
Sangat Tidak Setuju	1	30 - 54
Tidak Setuju	2	54 - 78
Cukup Setuju	3	78 - 102
Setuju	4	102 - 126
Sangat Setuju	5	126 - 150



Populasi, Sampel, Teknik Sampling.

Populasi disini menggunakan Kelompok individu manusia yang memiliki karakteristik yang sama, seperti penduduk suatu Desa yang sedang mengajukan pembuatan KK. Di sini menggunakan Sempel/Responden, 30 Sempel/Responden Yang ngisi Kuesiner yang telah di buat, 30 Masyarakat ini yang sedeng atau sudah pengajuan pembuatan kartu keluarga di desa tambaksumur ini. Teknik sampling ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei menggunakan kuesioner terhadap pengguna layanan pembuatan kartu keluarga. Responden yang diambil sebagai sampel adalah pengguna layanan pembuatan kartu keluarga yang datang ke kantor desa tamksumur dan catatan sipil di kota Karawang selama periode bulan Januari hingga April 2023. Sampel diambil dengan teknik Porpusive sampling sebanyak 30 responden.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini menggunakan dengan metode kuantitatif adalah proses pengumpulan informasi atau fakta-fakta yang dapat diukur dan dihitung secara numerik. Data nya terkumpul dari 30 reponden yang mengisi kuesiner yang telah di buat data itu yang akan di

kolala lebih jauh,

Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data seperti mean, median, dan modus. Selain itu, analisis inferensial juga dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga.

Masalah: mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga dari skala 1-5, dimana 1 menunjukkan sangat tidak puas dan 5 menunjukkan sangat puas.

Data yang dimiliki:

- Responden yang mengisi kuesiner: 30 orang
- Jumlah responden yang menyatakan Sangat Setuju (skor 30): 6 orang
- Jumlah responden yang menyatakan Setuju (skor 60): 15 orang
- Jumlah responden yang menyatakan Cukup Setuju (skor 18): 6 orang
- Jumlah responden yang menyatakan Tidak Setuju (skor 4): 2 orang
- Jumlah responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (skor 1)

HASIL PENELITIAN

Uji Realibilitas

Correlations

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Total
S1	Pearson Correlation	1	,603**	,671**	,681**	,716**	,648**	,289	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,121	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S2	Pearson Correlation	,603**	1	,760**	,851**	,702**	,808**	,236	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,210	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S3	Pearson Correlation	,671**	,760**	1	,815**	,813**	,690**	-,013	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,948	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S4	Pearson Correlation	,681**	,851**	,815**	1	,670**	,824**	,139	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,464	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S5	Pearson Correlation	,716**	,702**	,813**	,670**	1	,622**	,159	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,400	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S6	Pearson Correlation	,648**	,808**	,690**	,824**	,622**	1	,189	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,318	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
S7	Pearson Correlation	,289	,236	-,013	,139	,159	,189	1	,340
	Sig. (2-tailed)	,121	,210	,948	,464	,400	,318		,066
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,826**	,890**	,858**	,899**	,812**	,861**	,340	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,066	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

Dengan demikian, rata-rata skor kepuasan pelayanan pembuatan kartu keluarga adalah 0,399. Semakin tinggi skor rata-rata kepuasan, semakin baik pelayanan yang diberikan. Namun, perlu diingat bahwa pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya berdasarkan pada skor rata-rata saja, melainkan juga mempertimbangkan faktor lain seperti frekuensi dan jenis keluhan atau saran yang diberikan oleh pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga adalah jumlah petugas, teknologi yang digunakan, dan waktu tunggu. Oleh karena itu, pihak yang terkait perlu melakukan upaya untuk meningkatkan jumlah petugas, mengoptimalkan penggunaan teknologi, dan mengurangi waktu tunggu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga.

Referensi

<https://ejournal.unwmataram.ac.id/sikap/article/view/1426>
<https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/5438>
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/305>
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074>