

# **PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA**

**Umar**

**STISIP Muhammadiyah Sinjai**

**Abstrak**

Proses Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan administrasi Kartu Tanda penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran tentang pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk. Adapun jenis data yang didapatkan yaitu berupa data primer diperoleh melalui pengamatan langsung (observasi), kuisioner, wawancara dan data sekunder diperoleh dan literatur-literatur serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, sedangkan analisa datab statistik deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekwensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka sudah baik. Hal ini disebabkan adanya sosialisasi yang baik serta menjadikan aturan sebagai acuan demi kelancaran kerja ditemukan berdasarkan pengamatan antara lain : (1) Masyarakat sudah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan; (2) Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan; (3) Banyaknya petugas pelayanan yang disediakan.

**Kata kunci: Administrasi Kartu Tanda Penduduk**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Kondisi fisik suatu Negara sangat berpengaruh terhadap kondisi penduduknya. Adalah orang yang bermukim di suatu daerah secara tetap (+6 bulan). Oleh karena itu, penduduk adalah merupakan kekayaan atau

sumber daya manusia yang mendukung pembangunan.

Dilihat dari aspek kuantitas penduduk adalah banyaknya penduduk yang menempati suatu wilayah pada waktu tertentu. Untuk mengetahui jumlah penduduk suatu daerah dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu cacah

jiwa atau sensus penduduk, survey dan registrasi atau pencatatan penduduk. Registrasi atau pencatatan merupakan kumpulan keterangan mengenai kelahiran, kematian dan segala kejadian penting manusia lainnya. Dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia perlu berhubungan dengan manusia, karena hidup manusia tidak dapat terlepas dari bantuan orang lain.

Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil adalah merupakan jenis pelayanan Administratif. Sebagai salah satu instansi yang bidang kegiatannya yaitu pelayanan administrasi, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam hal pembuatan KTP, KK, maupun Akte Kelahiran.

Salah satu jenis pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Mengingat pentingnya Kartu Tanda Penduduk bagi masyarakat karena merupakan pangkal dari semua jenis urusan. Oleh sebab itu, instansi yang bersangkutan haruslah memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan masyarakat.

Dalam hal pelayanan penerbitan Kartu Tanda penduduk diselesaikan dalam waktu satu hari apabila ketentuan atau syarat-syarat telah terpenuhi. Namun pada kenyataannya, sering proses penerbitan Kartu Tanda

Penduduk waktunya lebih dari satu hari, bahkan satu minggu keatas sehingga masyarakat sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut disebabkan oleh masih seringnya masyarakat tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, hal itu terjadi karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak-pihak yang berkenaan dengan hal tersebut salah satunya yaitu pegawai dan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka. Sehingga proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk biasanya memerlukan waktu lebih dari satu hari.

Berdasarkan Latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis memilih Pelayanan Administrasi Kartu tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka” sebagai judul Jurnal yang penulis susun.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam tulisan ini adalah:

1. Bagaimana Proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten kolaka.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada kantor

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.

### **Tujuan dan Kegunaan**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.
2. Untuk mengetahui factor-faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Kartu tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Kolaka.

Sedangkan kegunaanya adalah sebagai bahan masukan bagi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka dalam Pelaksanaan Pelayanan administrasi Kartu tanda Penduduk bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

### **METODE PELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di lakukan pada Kantor Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.

#### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran tentang proses pelayanan administrasi Kependudukan pada Kantor

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kolaka, yang telah dan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk. Yang berlokasi di tiga kecamatan dengan rincian sebagai berikut.

1. Kec.Latambaga = 16.095 jiwa
2. Kec.Pomala = 28.848 jiwa
- 3.Kec.Kolaka = 39.397 jiwa  
84.340 jiwa

Jadi jumlah populasinya adalah sebanyak 84.380 orang.

#### **2. Sampel**

Penarikan sampel dalam penulisan menggunakan teknik *Random Sampling* (acak) dan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan tabel Kretjie-Morgan dengan tingkat kesalahan 5%. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 384 orang (Usman, 2003) yang didistribusikan di tiga Kecamatan yaitu Kec.Latambaga 128 orang, Kec.Pomala 128 Orang, dan Kec.Kolaka 128 Orang.

#### **Jenis dan Sumber data**

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh dan hasil penelitian ini secara langsung melalui observasi, kuisisioner, dan wawancara.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku dan referensi-referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti buku pedoman pelayanan dan buku panduan dari Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu : observasi, kuisioner, dan wawancara.

### **Analisa Data**

Analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data statistik deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekwensi.

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan;  
Persyaratan Pelayanan;  
Kejelasan Petugas Pelayanan;  
Kedisiplinan Petugas Pelayanan; Tanggung Jawab Petugas Pelayanan;  
Kemampuan Petugas Pelayanan;  
Kecepatan Pelayanan;  
Keadilan Mendapatkan Pelayanan;  
Kewajaran Biaya Pelayanan;  
Kesesuaian Biaya Pelayanan;  
Pengurusan KTP;  
Keharusan mengurus Surat Pen- gantar dari Instansi;

Pentingnya Kartu Tanda Penduduk (KTP);  
Kendala-Kendala;

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Secara umum, pelayanan bermakna cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Dalam hal ini, pelayanan mempunyai dua unsur yang selalu berhubungan antara pelayan dan orang yang dilayani. Munir dalam Pasolong (2007:128) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam Pasolong (2007:128), mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

### **Pelayanan Publik**

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2007:129), adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan,

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan Administrasi adalah seluruh proses administrasi yang dilakukan dalam perkantoran yang proses layanan dan keluarannya (*aotputnya*) tertuju pada orang, kelompok orang atau instansi lain.

### **Administrasi**

Menurut Siagian (2006: 2), "Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna".

### **Kartu Tanda Penduduk**

Kartu tanda Penduduk adalah tanda bukti pengenalan diri dan keterangan asli yang sah yang dikeluarkan oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### **1. Ketentuan Umum Kartu Tanda Penduduk**

Adapun Ketentuan Umum Kartu Tanda Penduduk yaitu :

- a. Penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah menikah berhak mendapatkan Kartu Tanda Penduduk.
- b. Penduduk hanya dapat memiliki 1 (satu) lembar Kartu Tanda Penduduk.

- c. Kartu Tanda Penduduk berlaku selama 5 (lima) tahun.
- d. Bagi penduduk yang telah berusia 60 tahun diberikan Kartu Tanda Penduduk seumur hidup.
- e. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dilaksanakan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f. Pengrusan Kartu Tanda Penduduk tidak dapat dikuasakan
- g. Mengisi formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk.

#### **2. Prosedur dan Tata Cara Penerbitan Kartu Tanda Penduduk**

##### **Persyaratan**

- a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Baru
  - 1) Surat Pengantar dari kelurahan
  - 2) Foto Copy Kartu Keluarga.
  - 3) Membayar retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk.
- b. Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk. Permohonan perpanjangan Kartu Tanda Penduduk dimaksudkan bagi penduduk yang telah habis masa berlaku Kartu Tanda Penduduknya, dengan persyaratan Sebagai berikut:
  - 1) Surat Pengantar RT/RW,
  - 2) Foto Copy Kartu Keluarga,
  - 3) Kartu Tanda Penduduk yang telah habis masa berlakunya.

c. Perbaikan dan penggantian Kartu Tanda Penduduk yang hilang dengan persyaratan sebagai berikut :

- 1) Surat Pengantar dari RT/RW,
- 2) Foto Copy Kartu Keluarga, KTP Yang rusak,
- 3) Surat Keterangan dari Kepolisian bagi mereka yang kehilangan KTP.

#### **Prosedur**

- a. Penduduk atau pemohon berkewajiban, antara lain : membawa surat pengantar dari RT/RW, mengisi formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk, melampiri persyaratan yang telah dibutuhkan, membawa berkas permohonan yang telah disetujui kelurahan ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dan membayar retribusi penggantian biaya cetak
- b. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berkewajiban, antara lain : menerima dan meneliti berkas permohonan Kartu Tanda Penduduk yang diterima dari Desa atau Kelurahan, melakukan perekaman data sesuai fomulir, mengarsipkan berkas permohonan KTP, menerbitkan Kartu tanda Penduduk.

Adapun biaya untuk pengurusan Kartu tanda Penduduk meliputi biaya formulir permohonan blangko, biaya foto dan biaya cetak sebesar Rp 45.000,-. Hal ini

berdasarkan aturan dan Perda Kependudukan tentang biaya kepengurusan KTP dan itu sudah termasuk premi asuransi lainnya. Tapi bagi penduduk yang dikategorikan penduduk miskin ini dibuktikan dengan keterangan dari lurah/Desa dan Kartu Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Proses Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten kolaka**

Kantor Catatan Sipil merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai pada bagian pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat maka diberikan umpan balik pada masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna jasa yang telah merasakan hasil dan proses pelayanan yang telah diberikan, dan sebagai alat untuk mengukur kineja atau kualitas pelayanan yang telah diberikan dalam proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk.

##### **1. Proses Pelayanan**

Proses merupakan unsur yang sangat penting dalam setiap kegiatan karena prosedur merupakan urutan langkah untuk memulai suatu kegiatan. Jika prosedur yang ada tidak dilakukan, maka pelayan tidak dapat memberikan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka, sebagai berikut:

Dari 384 orang responden yang dijadikan sampel untuk pengambilan data dalam penelitian ini, terdapat 35 orang responden atau 9,11 % menyatakan bahwa prosedur pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk tidak mudah, 50 orang responden atau 13,02% yang menyatakan kurang mudah, terdapat 271 orang responden atau 70,57% yang menyatakan mudah dan 28 orang responden atau 7,29% yang menyatakan sangat mudah.

Berdasarkan data dari sampel responden, penulis menarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka adalah mudah dan berdasarkan hasil observasi di lapangan masyarakat atau pelanggan menaati prosedur yang ditetapkan karena banyaknya informasi

yang diberikan serta pelayanan langsung ke pelosok desa.

## **2. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan yang dimaksud adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan merupakan hal yang sangat penting. Karena apabila persyaratan yang ditetapkan tidak terpenuhi maka pelayan tidak dapat memberikan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan responden mengenai persyaratan pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka sebagai berikut :

Dari 384 orang responden masing-masing memberikan tanggapan tentang persyaratan pelayanan yaitu sebanyak 34 orang responden atau 8,85% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka tidak sesuai, sebanyak 33 orang responden atau 8,59% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk kurang sesuai, 308 orang responden atau 80,20% menyatakan bahwa persyaratan administrasi Kartu Tanda Penduduk sesuai, hal ini terbukti karena

penilaian tersebut pada dasarnya mempunyai cermin dari pada kinerja pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka, dalam hal mensosialisasikan persyaratan tersebut, dan selebihnya sebesar 9 orang responden atau 2,34% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk sangat sesuai.

Melihat data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan administrasi kartu tanda penduduk sesuai dengan jenis pelayanannya dan berdasarkan hasil wawancara di lapangan masyarakat telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk.

### **3. Kejelasan Petugas Pelayanan**

Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab petugas pelayanan karena dengan mengetahui hal tersebut masyarakat atau pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat tanggapan responden mengenai kejelasan petugas pelayanan sebagai berikut : Dari 384 orang responden yang dijadikan sampel terdapat 6 orang responden atau 1,56% menyatakan bahwa kejelasan petugas yang melayani tidak jelas, sebanyak 54 orang responden atau 14,06% menyatakan bahwa

kejelasan petugas yang melayani kurang jelas, sebanyak 296 orang responden atau 77,08% menyatakan bahwa kejelasan petugas yang melayani jelas, hal ini dikemukakan oleh sebagian masyarakat mengatakan bahwa petugas Kantor Catatan Sipil telah melaksanakan tugasnya terhadap masyarakat dengan transparansi dan akuntabilitas. Dan sebanyak 28 orang responden atau 7,29% menyatakan bahwa petugas yang melayani sangat jelas.

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas yang melayani cukup jelas dan berdasarkan hasil observasi di lapangan, masyarakat cukup mengetahui para petugas pelayanan.

### **4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Kedisiplinan petugas yang melayani merupakan hal yang sangat penting karena dengan kedisiplinan dapat dinilai kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat akan merasa dihargai. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat tanggapan responden mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebagai berikut:

Dari 384 orang responden yang dijadikan sampel memberikan tanggapan, sebanyak 5 orang responden atau 1,30%



menyatakan bahwa petugas pelayanan yang melayani tidak disiplin, sebanyak 69 orang responden atau 17,96% menyatakan kurang disiplin sebanyak 281 orang responden atau 73,17% menyatakan bahwa petugas pelayan yang melayani sudah disiplin karena sesungguhnya petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, dan selebihnya sebanyak 29 orang responden atau 7,5% menyatakan sangat disiplin.

Melihat data di atas dan berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas yang melayani cukup disiplin.

#### **5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Kesetiaan petugas pelayanan melayani masyarakat sampai selesai adalah wujud tanggung jawab petugas pelayanan sehingga masyarakat memberikan kepercayaan sepenuhnya.

Untuk lebih jelasnya, dapat kita lihat tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan berikut ini : Dari 384 responden yang dijadikan sampel, 302 responden atau 78,64% menyatakan bahwa petugas pelayanan yang melayani bertanggung jawab, karena merupakan wewenang petugas dan tanggungjawab

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, sebanyak 32 responden atau sebesar 8,33% menyatakan bahwa petugas pelayanan yang melayani sangat bertanggung jawab dan 4 orang responden atau sebesar 1,04% menyatakan tidak bertanggung jawab.

Dari data di atas dan berdasarkan hasil observasi selama melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas yang memberikan pelayanan bertanggungjawab terhadap tugasnya.

#### **6. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan yang dimaksud yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan berikut : Dari 384 oarang responden atau sebesar 0,78% menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak mampu dalam memberikan pelayanan, sebanyak 46 oarng responden atau sebesar 11,97% menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang mampu, sebanyak 310 responden atau sebesar 80,72% menyatakan bahwa petugas pelayanan mampu dalam memberikan pelayanan, karena tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam

memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan sebanyak 25 orang responden atau sebesar 6,5% menyatakan petugas pelayanan sangat mampu dalam memberikan pelayanan.

Melihat data di atas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **7. Kecepatan Pelayanan**

Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan pasti menginginkan pelayanan yang cepat. Oleh sebab itu, petugas pelayanan hendaklah memberikan pelayanan yang secepat mungkin yaitu sesuai dengan target waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Untuk lebih jelasnya kita dapat mengetahui melalui beberapa tanggapan dari 384 responden yaitu antara lain : 10 orang responden atau sebesar 2,60% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak cepat, sebanyak 78 orang responden yang atau sebesar 20,31% menyatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat, sebanyak 270 orang responden atau sebesar 70,31% menyatakan bahwa petugas cepat dalam memberikan pelayanan, karena petugas mempunyai target waktu dalam pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dan bila

melengkapi dokumen/persyaratan paling lama menunggu 10 menit, masyarakat sudah mendapatkan Kartu Tanda Penduduk, dan 26 orang responden atau sebesar 6,77% menyatakan bahwa petugas sangat cepat dalam memberikan pelayanan.

Melihat data di atas dan berdasarkan hasil pengamatan selama melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas adalah cepat.

#### **8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Setiap masyarakat pasti menginginkan hak yang sama utamanya dalam masalah pelayanan masyarakat akan merasa didiskriminasi apabila petugas tidak adil dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, petugas pelayanan dalam melayani tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dengan petugas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat kita ketahui melalui beberapa tanggapan dari 384 responden yaitu sebanyak 14 orang responden atau sebesar 3,64% menyatakan bahwa petugas tidak adil dalam memberikan pelayanan, sebanyak 57 orang responden atau sebesar 14,84% menyatakan bahwa petugas kurang adil dalam memberikan pelayanan, sebanyak

292 orang responden atau sebesar 76,04% menyatakan bahwa petugas adil dalam memberikan pelayanan karena tidak membedakan kelompok masyarakat, baik perkotaan maupun pedesaan. Dan sebanyak 21 orang responden atau sebesar 5,46% menyatakan petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan.

Melihat data di atas dan berdasarkan hasil wawancara pada masyarakat, selama melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam hal keadilan dalam mendapatkan pelayanan masyarakat merasa bahwa petugas adil dalam memberikan pelayanan.

#### **9. Kewajaran Biaya Pelayanan**

Setiap jenis pelayanan yang ada pastinya membutuhkan biaya namun biasanya bagi masyarakat ada yang wajar dan tidak wajar. Kewajaran yang dimaksud yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai tanggapan responden tentang kewajaran biaya pelayanan dapat kita lihat dari 384 orang responden, sebanyak 51 orang responden atau sebanyak 13,28% menyatakan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan tidak wajar, sebanyak 132 orang responden atau sebesar 34,37% menyatakan bahwa biaya pelayanan kurang

wajar, sebanyak 190 orang responden atau sebesar 49,47% menyatakan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan adalah wajar karena keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan, dan 11 orang responden atau sebesar 2,86% menyatakan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan sangat wajar.

Melihat data di atas dan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk yang ditetapkan oleh Pemerintah dianggap wajar oleh masyarakat karena biayanya tidak mahal.

#### **10. Kesesuaian Biaya Pelayanan**

Kesesuaian yang dimaksud yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan responden mengenai kesesuaian biaya sebagai berikut : Dari 384 responden, memberikan tanggapannya dalam kesesuaian biaya pelayanan adalah sebanyak 41 orang responden atau sebesar 10,67% menyatakan bahwa kesesuaian biaya pelayanan tidak sesuai, sebanyak 136 orang responden sebesar 35,41% menyatakan bahwa kesesuaian biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 189 orang responden atau sebesar 49,21%

menyatakan bahwa kesesuaian biaya pelayanan sudah sesuai karena berdasarkan aturan dan Perda Kependudukan biaya pengurusan KTP sudah termasuk premi asuransi dan administrasi lainnya. Tapi bagi penduduk yang dikategorikan penduduk miskin dibebaskan dari biaya dibuktikan dengan keterangan dari lurah/desa dan Kartu Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT). Dan 18 orang responden atau sebesar 4,68% menyatakan bahwa kesesuaian biaya pelayanan sangat sesuai.

Dari data di atas dan berdasarkan observasi yang dilakukan selama penelitian dapat disimpulkan bahwa mengenai kesesuaian biaya pelayanan dalam administrasi kartu tanda penduduk sudah sesuai.

#### **11. Pengurusan KTP**

KTP adalah tanda bukti pen- genalan diri yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Kantor Catatan Sipil. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tanggapan responden tentang per- setujuan sistem pengurusan KTP di pusatkan di Kantor Catatan Sipil. Berikut beberapa tanggapan dari 384 orang responden yaitu : sebanyak 52 orang responden atau sebesar 13,54% menyatakan bahwa tidak setuju jika sitem pengurusan KTP dipusatkan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, sebanyak

95 orang responden atau sebesar 24,47% menyatakan bahwa kurang setuju, sebanyak 202 orang responden atau sebesar 52,60% menyatakan bahwa setuju jika sistem pengurusan KTP di pusatkan di Kantor kependudukan dan Catatan Sipil, karena Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan Pusat pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga serta Akte Kelahiran. Dan 35 tesponden atau sebesar 9,11% mengatakan bahwa sangat setuju.

Melihat data di atas dapat di- ketahui bahwa persetujuan pengurusan KTP pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka sudah setuju.

#### **Mengurus KTP Harus Melampirkan Surat Pengantar dari Desa, Lurah, dan Kecamatan**

Surat Keterangan dari pemerinta setempat adalah salh satu bukti bahwa orang tersebut bertempat tinggal di desa tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tanggapan responden tentang persetujuan apabila mengambil KTP diharuskan mengurus Surat Pengantar dari Desa, Lurah, dan Kecamatan. Beriku ini dapat kita lihat tanggapan dari 384 orang responden mengenai hal tersebut yaitu : sebanyak 94 orang responden atau sebesar 24,47% menyatakan bahwa tidak setuju apabila sebelum pengambilan KTP diharuskan mengurus Surat Pengantar dari Desa, Lurah, dan Kecamatan, sebanyak 145 orang responden

atau sebesar 37,36% menyatakan bahwa kurang setuju, sebanyak 116 orang responden atau sebesar 37,76% menyatakan bahwa setuju jika harus mengurus surat pengantar dari desa atau lurah dan Kecamatan karena untuk memastikan bahwa orang tersebut benar berdomisili di Desa tersebut maka untuk mendapatkan KTP harus mengurus Surat Pengantar dari Desa, Lurah atau Kecamatan guna menghindari adanya KTP ganda. Dan 29 responden atau sebesar 7,55% mengatakan bahwa sangat setuju.

Melihat data diatas dapat diketahui bahwa persetujuan apabila sebelum pengambilan KTP diharuskan mengurus Surat Pengantar adalah kurang setuju dan berdasarkan hasil observasi di Lapangan masyarakat mengatakan jauh lebih cepat dari pada mengurus lagi surat pengantar dari pemerintah setempat.

### **1. Perlunya KTP dimiliki**

KTP adalah tanda bukti pengenalan diri yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Kantor Catatan Sipil yang merupakan pangkal dari semua urusan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tanggapan responden tentang perlunya KTP dimiliki oleh setiap penduduk yang berdomisili di Kabupaten Kolaka : Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 1 orang Responden atau sebesar 0,26%

menyatakan bahwa tidak perlu, sebanyak 5 orang responden atau sebesar 1,30% menyatakan bahwa kurang perlu, sebanyak 206 orang responden atau sebesar 53,64% menyatakan bahwa perlunya KTP dimiliki bagi orang yang berdomisili di Kabupaten Kolaka adalah perlu, karena KTP adalah tanda bukti pengenalan diri yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Kantor Catatan Sipil yang merupakan pangkal dari semua urusan. Dari 172 orang responden atau sebesar 44,79% mengatakan bahwa sangat perlu.

Melihat data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa KTP sangat penting untuk dimiliki bagi penduduk yang berdomisili di Kabupaten Kolaka.

### **2. Kendala-Kendala**

Dalam pengurusan KTP tidak menutup kemungkinan tidak ditemuinya kendala-kendala yang dapat memahami kepengurusan tersebut, namun memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap instansi. Pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan, karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun hal tersebut sering mengalami kendala-kendala dalam penerapannya dan

semua itu mesti dihadapi dengan mencari penyelesaian yang baik. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tanggapan dari 384 orang responden yang telah dijadikan sample untuk memperoleh data, khususnya mengenai masalah kendala-kendala yang bisa saja ditemui dalam kepengurusan KTP yaitu : sebanyak 24 orang responden atau sebesar 6,25% menyatakan bahwa kendala-kendala yang didapat ditingkat RT/RW, sebanyak 174 orang responden atau sebesar 45,31% menyatakan bahwa kendala-kendala yang didapat ditingkat Kelurahan/Desa dan sisi masyarakat atau pelanggan sering tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, kendala-kendala tersebut diantaranya:

- a. Internal yaitu kendala dari sisi instansi yaitu adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan. Dalam proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk yaitu kurangnya jumlah petugas yang melayani sehingga memperlambat proses pelayanan.
- b. Eksternal yaitu kendala yang didapatkan dari segi proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk masyarakat sering tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan sehingga petugas tidak dapat memberikan pelayanan.

Adapun persyaratan-persyaratan yang dimaksud adalah : (1) Surat pengantar dari Kelurahan/Desa; (2) Foto Copy kartu Keluarga; (3) Membayar kontribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk

Sebanyak 84 orang responden atau sebesar 21,87% menyatakan bahwa kendala-kendala yang didapat di tingkat Kecamatan, dan 102 orang responden atau sebesar 26,56% mengatakan bahwa kendala-kendala ditingkat Kabupaten.

Melihat data di atas dapat diketahui bahwa kendala-kendala cenderung lebih banyak dijumpai pada tingkat Kelurahan / Desa.

## **Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Khususnya Pelayanan Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Serta Kartu Keluarga**

### **1. Persyaratan Pengurusan KTP dan KK**

- a. Surat pengantar dari Desa / Kelurahan
- b. Kartu Keluarga Versi Siak
- c. KTP yang telah habis masa berlakunya.
- d. Pengisian biodata pada formulir F1-01 dan F1-07

### **2. Kartu Keluarga**

Bagi pemilik KTP lama (sinduk) yang terhitung masih berlaku kecuali terbitan

tahun 2003 akan mendapatkan subsidi sebagaimana rincian berikut :

**KTP terhitung tahun 2004**

- a. Subsidi Pemerintah sebesar Rp 13.500,-
- b. Pada wajib KTP membayar Rp 13.500,-

**KTP terhitung tahun 2006**

- a. Subsidi Pemerintah sebesar Rp 22.000,-
- b. Pada wajib KTP membayar Rp 22.000,-

**Biaya**

- a. Bagi WNI sebesar Rp 45.000,-
- b. Bagi WNA sebesar Rp 90.000,-  
(sudah termasuk biaya KTP dan KK)

**3. Asuransi Kematian**

Penduduk yang pada saat mengambil KTP siak yang usia dibawah 63 tahun, bilamana meninggal dunia kecuali meninggal dunia karena tindak criminal akan mendapatkan Asuransi Kematian sebesar Rp1.000.000,-(satu juta rupiah) dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- a. Surat Keterangan meninggal dunia dari Lurah/Desa.
- b. Surat Keterangan meninggal dunia dari Dokter apabila meninggal dunia di Rumah Sakit.
- c. Surat Keterangan dari Kepolisian dalam hal meninggal dunia karena tidak wajar.

d. KTP Versi Siak Asli yang meninggal dunia (korban) yang masih berlaku.

e. Photo copy Kartu Keluarga.

**Faktor-faktor Yng Mempengaruhi Terhadap Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk**

Pelayanan yang memadai dan berkualitas kepada masyarakat merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap instansi Pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Namun hal tersebut masih dipengaruhi faktor-faktor lain diantaranya :

**1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung sangat mempengaruhi proses pelayanan yaitu adanya sarana yang mendukung kelancaran proses misalnya sarana informasi yang memadai sehingga masyarakat tidak bingung awal kepengurusan Kartu Tanda Penduduk. Sarana pengolahan data dan sarana penerbitan Kartu Tanda Penduduk juga sangat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan.

**2. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat berdasarkan tanggapan sebagian masyarakat bahwa dalam proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk juga mempunyai hambatan, faktor penghambat diantaranya kurangnya jumlah petugas yang melayani sehingga

memperlambat proses pelayanan. Jumlah pegawai atau petugas yang disediakan untuk pelayanan administrasi hanya 26 orang, disamping itu tingkat kedisiplinan pegawai atau petugas juga sangat mempengaruhi proses pelayanan.

## **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka adalah melakukan pelayanan yang maksimal pada masyarakat dan sesuai dengan prosedur yang sebagaimana mestinya.
2. Faktor yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka dipengaruhi oleh dua faktor yaitu (1) faktor pendukung, karena adanya sarana informasi yang memadai yang dapat membantu lancarnya proses kepengurusan KTP. Sedangkan (2) faktor penghambat karena kurangnya jumlah petugas yang melayani sehingga memperlambat proses pelayanan kepengurusan KTP.

## **Saran-saran**

1. Sebaiknya pihak Kantor kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka memberikan informasi kepada seluruh masyarakat tentang persyaratan-persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk sehingga masyarakat tidak mengalami kendala dalam hal persyaratan.
2. Sebaiknya pihak petugas harus memperlakukan masyarakat secara adil dan memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi.
3. Pihak Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka menambah jumlah petugas pada bagian pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk agar lebih mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Admosodirjo (1993) *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineke Cipta, Jakarta.
- Dwigh Waldo (1985) *The Study of Publik Administration*. CV. Alfabetha, Bandung
- Gafur (2005 : 10) *tentang Pelayanan Dalam Teory Life Cycle Theory Of Leadership (LCTIJ)*. Bumi Aksara.
- Herbert A.Simon. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan keenam, Oktober 2002 PT.Bumi Aksara.
- John M.Pfiffner, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan keenam, Oktober 2002, PT.Bumi Aksara.
- Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004



- tentang *Definisi Pelayanan Publik* dalam Pasolong (2007 : 129)
- Kepmen Pemberdayaan Aparatur Negara  
 Nomor : 58 tahun 2000, *Kriteria Pelayanan Administrasi*.  
 ----- Nomor : 81 Tahun 1993 *Kriteria Pelayanan Administrasi*.
- Kepmen Nomor : 150 tahun 1998,  
 Tentang *Pedoman Organisasi Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk serta diberlakukannya UU Nomor 20 Tahun 1999, Peruri 1998*.
- Munir (1985:52). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Life Cycle Theory Of Leadership (LCTIJ)*; Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai  
 Nomor 16 Tahun 2001 Tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998, *Tentang Penyerahan Sebagian Urusan di Bidang Penyelenggaraan Penduduk kepada Daerah*, Peruri 1998.
- Sugiyono (2003) *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.  
 ----- (2006:2) *Administrasi* Jakarta. Gunung Agung.
- Siagian P. Sondang (1981:91), *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Gunung Agung.  
 ----- (2006:2) *Administrasi*. Jakarta, PT. Toko Gunung Agung.
- The Liang Gie (2000) *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999  
 tentang *Pembentukan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil*.
- Usman, (2003) *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Gunung Persada Press (GP Prees)