
**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN
2025**

Oleh:

Martha La'bi

Universitas Terbuka

Alamat: JL. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan, Banten (15437).

Korespondensi Penulis: 044181961@ecampus.ut.ac.id.

Abstract. *This study aims to evaluate the implementation of Public Service Standards in the process of issuing Family Cards at the Technical Implementation Unit of the Department of Population and Civil Registration in East Tomoni District in 2025. The research employs a descriptive qualitative method with an institutional approach to comprehensively describe the implementation of public services based on aspects of procedures, time, cost, service products, facilities and infrastructure, and staff competence. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, with informants selected using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis was conducted through stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of public service standards in the issuance of Family Cards has generally been carried out well and in accordance with applicable regulations. Based on policy evaluation indicators, including effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy, the service is considered to have met community needs optimally. The service procedures are relatively simple and easy to understand, the service is free of charge, and the service products are accurate and ready for immediate use. Staff also demonstrate good competence through professional, responsive, and communicative*

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN
2025**

behavior. However, several challenges remain, particularly in terms of limited access to information regarding service requirements and the suboptimal utilization of supporting facilities and infrastructure. Improvements are needed in providing more transparent and accessible information, as well as strengthening service facilities to enhance the quality of public services in a sustainable manner.

Keywords: *Public Service, Service Standards, Family Card, Population Administration, Service Evaluation..*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur Tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kelembagaan untuk menggambarkan secara komprehensif pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan aspek prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga secara umum telah berjalan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan indikator evaluasi kebijakan yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, pelayanan dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Prosedur pelayanan tergolong sederhana dan mudah dipahami, biaya pelayanan gratis, serta produk layanan akurat dan dapat langsung digunakan. Petugas juga menunjukkan kompetensi yang baik melalui sikap profesional, responsif, dan komunikatif. Namun masih terdapat beberapa kendala, terutama pada aspek keterbatasan akses informasi terkait persyaratan pelayanan serta belum optimalnya pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung. Diperlukan upaya peningkatan dalam penyediaan informasi yang lebih transparan dan mudah diakses serta penguatan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Kartu Keluarga, Administrasi Kependudukan, Evaluasi Pelayanan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dengan tujuan utama untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat, baik sebagai warga negara maupun sebagai penduduk, sesuai dengan hukum yang berlaku. Kegiatan pelayanan ini meliputi penyediaan barang-barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam pelaksanaannya tidak hanya berhubungan dengan urusan administratif saja, tetapi juga mencakup berbagai dimensi kehidupan sosial masyarakat. Pemerintah memiliki peran penting sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat, baik melalui kebijakan maupun pelayanan langsung dalam administrasi, barang, dan jasa untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara keseluruhan. (Puspa, 2021).

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial sebagai indikator utama dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, baik di level pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dianggap baik jika berfokus pada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan yang bermutu, responsif, dan profesional akan langsung mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, karena mereka adalah pihak yang secara langsung merasakan hasil dari pelayanan tersebut. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi landasan penting dalam mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance* (Ronsumbre & Iriawan, 2024).

Penyelenggara pelayanan publik memegang peranan penting dalam menerapkan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, inovasi, serta komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan. Ini sejalan dengan regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sekumpulan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan sesuai hukum yang berlaku (UU No. 25 Tahun 2009). Ketentuan ini menegaskan betapa pentingnya penerapan standar pelayanan sebagai patokan dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar Pelayanan juga berperan sebagai referensi untuk mengevaluasi kualitas

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN 2025

pelayanan serta menunjukkan komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur (Salma & Nawangsari, 2022).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat terkait dengan kehidupan masyarakat adalah administrasi kependudukan, terutama dalam hal pengelolaan pendaftaran warga yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Implementasi kebijakan otonomi daerah menuntut pemerintah lokal untuk dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada warga di area mereka. Salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang diadakan oleh pemerintah daerah adalah pembuatan Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah dokumen administrasi kependudukan yang memuat informasi lengkap tentang struktur keluarga, termasuk nama anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan (NIK), jenis kelamin, agama, status pernikahan, hubungan antar anggota keluarga, pekerjaan, serta informasi umum lainnya (Dira, 2017).

Keberadaan Kartu Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai urusan administrasi kependudukan. Dokumen ini menjadi persyaratan utama dalam pengurusan paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengajuan beasiswa, serta berbagai bentuk pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, setiap kepala keluarga diwajibkan untuk memiliki Kartu Keluarga sebagai bagian dari upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan (Tanjung et al., 2022).

Pengelolaan Kartu Keluarga dilakukan melalui prosedur dan saluran administratif yang telah ditentukan oleh pemerintah (Tigtigweria, 2025). Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tomoni Timur, Kabupaten Luwu Timur, merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas, hak, dan kewajiban dalam membantu penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di tingkat kecamatan. Unit ini berfungsi sebagai perwakilan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tingkat kabupaten yang dibentuk untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat agar proses administrasi kependudukan menjadi lebih gampang, cepat, dan efisien.

Keberadaan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tertib administrasi kependudukan.

Unit ini menangani berbagai jenis pelayanan, seperti pendaftaran penduduk, penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta dokumen kependudukan lainnya. Selain itu, Unit Pelaksana Teknis juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dengan memberikan kemudahan, kepastian, serta percepatan proses pelayanan kepada masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten (Setyawan et al., 2025).

Dalam melaksanakan tugas serta perannya, pelayanan yang ditawarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur setiap tahap pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, validasi data, proses penginputan, hingga penyelesaian dokumen kependudukan (PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014). Implementasi SOP diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih terorganisir, jelas, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan (Trisna & Meirinawati, 2023).

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses, khususnya melalui media *online*. Banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh persyaratan, prosedur, serta alur proses pembuatan Kartu Keluarga, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengajuan dokumen. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat harus datang berulang kali ke kantor pelayanan karena berkas yang tidak lengkap atau prosedur yang tidak sesuai. Selain itu, keterbatasan media informasi yang efektif, baik secara daring maupun luring, menyebabkan penyampaian informasi tidak merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan dan memunculkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan publik.

Sinambela (2017) mengemukakan bahwa pelayanan umum mencakup segala jenis aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu, pelayanan publik diharapkan untuk memberikan kemudahan, kejelasan dalam prosedur, serta transparansi informasi sehingga masyarakat bisa mendapatkan hak-haknya dengan maksimal

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN 2025

(Sinambela, 2017). Sejalan dengan pendapat tersebut, Hardiansyah (2011) menegaskan bahwa mutu pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi pemerintah dalam menghadirkan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Minimnya transparansi informasi dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan (Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk *Menganalisis penerapan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur Tahun 2025*, guna memperoleh gambaran komprehensif terkait efektivitas penerapan standar pelayanan serta faktor- faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kelembagaan, yang bertujuan untuk secara mendetail merinci lingkup, cara kerja, serta pelaksanaan Standar Pelayanan Publik terkait pengurusan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur pada tahun 2025. Metode kualitatif dipilih karena dapat menyajikan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik secara verbal maupun tulisan, serta perilaku yang bisa diamati secara langsung dari partisipan penelitian (Nurdin & Hartati, 2019), di mana peneliti berperan sebagai alat utama dalam menilai fenomena dalam kondisi objek yang alami (Saleh, 2023). Pendekatan institusional diterapkan untuk mengeksplorasi bagaimana struktur organisasi, mekanisme operasional, aturan formal dan tidak formal, serta interaksi antara aktor di dalam institusi memengaruhi penerapan standar pelayanan publik, termasuk aspek sumber daya manusia, infrastruktur, serta sistem koordinasi internal (Suwarlan & Widiawati, 2023).

Penelitian difokuskan pada evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Keluarga, dengan pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling untuk mendapatkan informan yang dinilai paling mengerti dan terlibat langsung dalam pelayanan tersebut (Sugiyono, 2019).

Sumber data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi non-partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan sumber resmi yang relevan (Nurdin & Hartati, 2019). Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui serangkaian tahap termasuk reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk mendapatkan gambaran yang terstruktur dan komprehensif mengenai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga di tingkat kecamatan (Hardani, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dijalankan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dalam penyelenggaraannya harus mengacu pada Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang meliputi aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Untuk memperkuat analisis evaluatif, penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang menekankan enam indikator utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui pendekatan tersebut, pembahasan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga telah berjalan sesuai dengan standar dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur secara umum telah berjalan dengan baik. Sebagian besar indikator menunjukkan kategori efektif, terutama pada aspek prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas. Adapun

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN
2025**

indikator waktu pelayanan serta sarana dan prasarana masih berada pada kategori cukup efektif karena dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti jaringan sistem Dukcapil pusat dan keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak menghambat pelayanan secara signifikan karena petugas tetap memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil studi tentang efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur, disimpulkan bahwa pelayanan publik yang disediakan telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas. Prosedur pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan Protap dan SOP yang ada, bersifat mudah, tidak rumit, dan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

Aspek waktu pelayanan, penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga telah sesuai dengan standar maksimal tujuh hari kerja sebagaimana ketentuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pusat. Pelayanan dalam praktiknya sering kali dapat diselesaikan lebih cepat apabila jaringan sistem kependudukan berjalan lancar dan berkas permohonan telah lengkap sejak awal. Meskipun sebagian masyarakat masih merasakan durasi satu minggu cukup lama, mereka tetap menganggap waktu tersebut wajar karena sesuai dengan informasi yang disampaikan petugas. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi antara janji pelayanan dan realisasi di lapangan.

Efektivitas biaya pelayanan menunjukkan hasil yang sangat baik karena seluruh pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Keluarga, diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya apa pun. Petugas secara konsisten menyampaikan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya dalam proses pelayanan. Namun demikian, transparansi informasi biaya masih perlu ditingkatkan melalui media informasi yang lebih terbuka agar masyarakat mengetahui sejak awal tanpa harus bertanya.

Selanjutnya, dari aspek produk pelayanan, kualitas Kartu Keluarga yang diterbitkan telah sesuai dengan standar nasional, menggunakan sistem SIAK terbaru, serta melalui proses pengecekan berulang sebelum diserahkan kepada masyarakat. Hal ini membuat produk pelayanan jarang mengalami kesalahan data dan langsung dapat

dimanfaatkan. Masyarakat menyatakan kepuasan terhadap hasil yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas produk pelayanan telah tercapai secara optimal.

Pada aspek sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia di UPT Disdukcapil Kecamatan Tomoni Timur dinilai cukup memadai untuk menunjang pelayanan publik. Ruang pelayanan bersih, tertata rapi, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, keterbatasan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, kelompok rentan, dan ibu hamil masih menjadi catatan penting. Meskipun petugas berupaya membantu secara langsung, penyediaan fasilitas yang lebih inklusif tetap diperlukan agar pelayanan dapat dirasakan secara setara oleh seluruh lapisan masyarakat, serta pemanfaatan fasilitas yang ada perlu dioptimalkan lagi seperti penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.

Terakhir, efektivitas kompetensi petugas pemberi pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Petugas dinilai profesional, ramah, komunikatif, serta mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Kompetensi ini didukung oleh pelatihan yang telah diikuti petugas sebelum menjalankan tugas pelayanan. Masyarakat mengakui bahwa petugas *“cukup profesional dan bisa diandalkan serta bertanggung jawab”*, yang mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur telah beroperasi dengan baik dan sesuai dengan norma pelayanan publik. Walaupun terdapat sejumlah elemen yang masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal mempercepat waktu pelayanan, keterbukaan informasi, pemanfaatan fasilitas yang tersedia, dan penyediaan sarana yang bersahabat untuk kelompok rentan, pelayanan yang ada telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Efisiensi pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur terlihat cukup baik pada semua aspek. Prosedur dan alur kerja relatif sederhana sehingga masyarakat mudah mengikuti tahapan, meski kendala muncul saat dokumen belum lengkap. Waktu pelayanan diatur dengan jelas melalui pembagian tugas antar petugas sehingga proses cepat dan tetap mempertahankan kualitas. Biaya pelayanan

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN 2025

dijalankan sesuai ketentuan tanpa menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat. Produk pelayanan berupa Kartu Keluarga diterbitkan melalui pengecekan berulang sehingga akurat dan dapat langsung digunakan. Sarana dan prasarana sudah memadai, meski penggunaan beberapa fasilitas modern seperti mesin ADM masih perlu dioptimalkan, termasuk penambahan aksesibilitas untuk kelompok rentan. Kompetensi petugas terlihat memadai, dengan kemampuan mengelola waktu, menjaga ketelitian, serta melayani masyarakat secara responsif dan efisien. Secara keseluruhan, efisiensi pelayanan di UPT ini berjalan optimal, meski tetap ada ruang untuk peningkatan dalam aspek informasi, sosialisasi, dan pemanfaatan fasilitas.

Kecukupan Pelayanan dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

Kecukupan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur tergolong memadai. Prosedur pelayanan jelas dan sederhana, sehingga masyarakat mudah mengikuti tahapan administrasi. Waktu pelayanan cukup untuk menyelesaikan seluruh proses, dengan keterlambatan hanya terjadi akibat faktor eksternal seperti jaringan. Biaya pelayanan transparan dan sesuai ketentuan, sedangkan produk pelayanan akurat dan sesuai permohonan. Sarana dan prasarana memadai, meskipun beberapa fasilitas tambahan bagi kelompok rentan, penyandang disabilitas, dan papan informasi masih diperlukan. Kompetensi petugas dinilai memadai, dengan jumlah yang cukup, kemampuan teknis yang sesuai, serta ketanggapan yang baik dalam membantu masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan dianggap belum bisa dikatakan cukup sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung kelancaran administrasi publik karena masih terdapat beberapa kendala salah satunya adalah tidak adanya informasi terkait persyaratan yang mudah diakses oleh masyarakat yang membuat masyarakat harus datang beberapa kali untuk melengkapi berkas.

Ketersediaan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, termasuk tata cara, durasi, ongkos, hasil, infrastruktur, serta kemampuan tenaga kerja. Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sudah jelas, sederhana, dan sesuai SOP, sehingga masyarakat dapat mengikuti tahapan administrasi dengan mudah. Waktu pelayanan dianggap cukup

memadai untuk menyelesaikan seluruh proses dari awal hingga akhir, meski terkadang terganggu oleh faktor eksternal seperti jaringan. Biaya pelayanan bersifat transparan dan rasional tanpa pungutan tambahan. Produk pelayanan berupa Kartu Keluarga diperiksa berulang sehingga akurat dan sesuai permohonan. Sarana dan prasarana yang tersedia memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan, meski beberapa fasilitas tambahan untuk kelompok rentan, penyandang disabilitas, dan papan informasi masih diperlukan. Kompetensi petugas juga memadai, dengan jumlah yang cukup dan tanggap dalam membantu masyarakat. Secara keseluruhan, kecukupan pelayanan di UPT ini berjalan baik, mendukung penyelesaian administrasi publik, dan memberikan kemudahan serta kepastian bagi masyarakat, meskipun beberapa perbaikan minor masih bisa dilakukan untuk aksesibilitas dan informasi.

Perataan Pelayanan (*Equity*) dalam Pembuatan Kartu Keluarga

Perataan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur menunjukkan bahwa prosedur, waktu, biaya, produk, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas diterapkan secara seragam dan adil bagi seluruh pemohon. Setiap masyarakat menerima pelayanan sesuai prosedur dan SOP, antrean dan waktu pelayanan konsisten, biaya gratis, kualitas dokumen setara, sarana-prasarana dapat diakses dengan pendampingan untuk kelompok rentan, dan petugas memiliki pemahaman serta kemampuan yang merata untuk memastikan pelayanan adil, profesional, dan non-diskriminatif.

Perataan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur terlihat dari berbagai aspek yang mendukung kesetaraan akses bagi seluruh masyarakat. Prosedur pelayanan diterapkan secara seragam, sehingga setiap pemohon mendapatkan informasi dan panduan yang sama. Waktu pelayanan juga konsisten untuk semua pemohon dengan mekanisme antrean berbasis urutan kedatangan, dan prioritas hanya diberikan kepada kelompok yang membutuhkan seperti lansia, difabel, dan ibu hamil. Biaya pelayanan dijalankan tanpa pungutan bagi seluruh masyarakat. Produk pelayanan berupa Kartu Keluarga dijaga kualitas dan konsistensinya melalui prosedur seragam dan sistem resmi. Sarana dan prasarana telah tersedia secara merata dan dapat diakses, sementara petugas siap memberikan pendampingan bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan. Kompetensi petugas juga merata,

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN 2025

memastikan setiap pemohon dilayani secara adil, profesional, dan konsisten, didukung oleh pelatihan, pembinaan, dan evaluasi rutin. Dengan demikian, UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur berhasil menerapkan prinsip perataan pelayanan yang adil, transparan, dan profesional, memastikan seluruh masyarakat memperoleh hak dan akses yang setara tanpa diskriminasi.

Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur berjalan cukup baik pada seluruh aspek. Prosedur pelayanan bersifat adaptif dan didukung evaluasi rutin, waktu pelayanan responsif terhadap antrian dan permintaan percepatan, biaya pelayanan transparan dan gratis, serta produk pelayanan cepat diperbaiki jika terjadi kesalahan dokumen. Meskipun sarana dan prasarana masih terbatas dan pengaduan formal belum tersedia, petugas tetap menindaklanjuti masalah secara cepat. Kompetensi petugas tinggi, terlihat dari kemampuan memberikan panduan, menerima masukan, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara dengan kepala UPT, petugas, dan masyarakat menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur telah menerapkan responsivitas pelayanan yang baik dan adaptif. Petugas tidak hanya mengikuti prosedur formal, tetapi juga menyesuaikan tindakan sesuai kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Semua keluhan, saran, atau kendala yang disampaikan masyarakat ditangani dengan serius melalui mekanisme evaluasi, pendampingan, dan perbaikan, baik terkait dokumen, waktu pelayanan, maupun biaya administrasi. Masyarakat menilai pelayanan responsif, mudah diakses, dan efisien, sehingga proses administrasi kependudukan dapat berjalan lancar, cepat, dan memuaskan. Penguatan kompetensi petugas serta penanganan sarana dan prasarana menjadi kunci keberlanjutan pelayanan yang adaptif dan profesional.

Ketepatan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur

Ketepatan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur terlihat konsisten dan terstruktur. Setiap aspek pelayanan mulai dari

prosedur, waktu, biaya, produk, sarana-prasarana, hingga kompetensi petugas dijalankan sesuai SOP dan standar operasional. Pengawasan dilakukan berlapis melalui monitoring langsung, evaluasi, dan audit, sehingga setiap tahap pelayanan dapat ditelusuri dan kesalahan dapat segera diperbaiki. Masyarakat menilai bahwa prosedur yang diterapkan efektif, waktu pelayanan sebanding dengan kompleksitas proses, biaya transparan dan sesuai ketentuan, serta produk yang diterima akurat. Sarana dan prasarana mendukung kelancaran proses meski masih ada potensi perbaikan untuk kelompok tertentu. Kompetensi petugas terlihat dari ketelitian, profesionalisme, serta kemampuan memberikan layanan yang ramah dan tepat, sehingga keseluruhan pelayanan publik di UPT tersebut tercatat efektif, efisien, dan akuntabel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tomoni Timur Tahun 2025 pada umumnya telah berjalan dengan baik. Berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan, pelayanan dinilai telah sesuai dengan prosedur, waktu, dan ketentuan biaya, serta menghasilkan produk pelayanan yang akurat. Petugas menunjukkan sikap profesional dan responsif dalam melayani masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan akses informasi persyaratan dan belum optimalnya pemanfaatan sarana pendukung, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan penguatan fasilitas pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan merata.

DAFTAR REFERENSI

- Dira, R. C. (2017). Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1).
- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TOMONI TIMUR TAHUN
2025**

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Puspa, M. S. (2021). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ronsumbre, D. S., & Iriawan, H. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(2), 217-226.
- Saleh, S. (2023). *Mengenal penelitian kualitatif: Panduan bagi peneliti pemula*. Agma.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Setyawan, I. W. D. D., Prayana, I. K. R., & Wetarani, N. P. K. (2025). Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Socio-political Communication and Policy Review*, 2(5).
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarlan, E., & Widiawati, Y. (2023). *Metodologi ilmu pemerintahan*. Eureka Media Aksara.
- Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) pada kantor kecamatan. *Jurnal Governansi*.

- Tigtigweria, P. (2025). *Prosedur Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kabupaten Fakfak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). Analisis Penerapan Strandar Pelayanan Publik Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependuduk Dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461-1474.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik