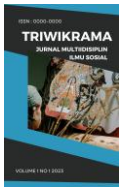
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN BELITANG TAHUN 2024

Aisyah Dwi Effendi[1], Eva Susanti[2], Herni Ramayanti[3]
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Hukum, Universitas Baturaja

ARTICLE INFO

Article history:
Received January 2026
Revised January 2026
Accepted January 2026
Available online January 2026

aisyahdwieffendi2003@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

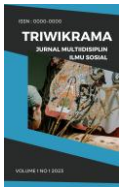
Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang tahun 2024. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi William N. Dunn yang meliputi enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan kelembagaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam beberapa aspek, namun belum sepenuhnya memenuhi semua standar pelayanan publik. Indikator Efektivitas, efisiensi, dan kecukupan meskipun prosedur dan waktu penyelesaian memenuhi ketentuan, ada kendala terkait kurangnya sosialisasi informasi persyaratan yang mudah diakses dan pemanfaatan fasilitas pendukung seperti mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang belum maksimal. Hal ini menyebabkan masyarakat sering kali harus berkunjung kembali akibat ketidaklengkapan dokumen, sehingga mengakibatkan pemborosan waktu dan sumber daya. Aspek perataan, responsivitas, dan ketepatan dinilai telah berjalan baik, di mana pelayanan diberikan dengan adil dan konsisten, serta petugas aktif dalam menanggapi keluhan masyarakat.
Kata Kunci: Evaluasi, Standar Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, UPT Disdukcapil

Abstract

This study aims to assess the implementation of Public Service Standards in the process of making Family Cards at the Technical Implementation Unit Office of Population and Civil Registration of Belitang District in 2024. The evaluation is carried out using William N. Dunn's evaluation theory, which includes six indicators, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The method used in this study is a qualitative descriptive method with an institutional approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the services provided are fairly good in several aspects, but they do not fully meet all public service standards. Although the indicators of effectiveness, efficiency, and adequacy meet the procedures and completion time requirements, there are obstacles related to the lack of accessible information on requirements and the underutilization of supporting facilities, such as the Dukcapil Self-Service Kiosk machines. This causes people to often have to visit again due to incomplete documents, resulting in a waste of time and resources. Aspects of equity, responsiveness, and accuracy are considered to be running well, with services provided fairly and consistently, and officers actively responding to public complaints.
Keywords: *Evaluation, Public Service Standards, Family Card, UPT Disdukcapil*

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENDAHULUAN

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).

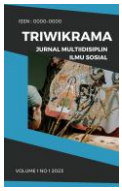
Pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial sebagai indikator utama dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, baik di level pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dianggap baik jika berfokus pada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan yang bermutu, 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 pelayanan serta menunjukkan komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur.

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 pelayan 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).

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pengelolaan Kartu Keluarga dilakukan melalui prosedur dan saluran administratif yang telah ditentukan oleh pemerintah. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu 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.

Dalam melaksanakan tugas serta perannya, pelayanan yang ditawarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Belitang 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.

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 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 (Sinambela, 2014). Sejalan dengan pendapat tersebut, Hardiansyah 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, 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara mendalam mengenai *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024*, 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 Belitang pada tahun 2024. 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 Belitang. 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, perataan, 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 di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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 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 Belitang, 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 pemohon 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.

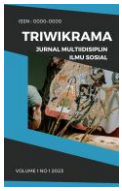
Efektivitas biaya pelayanan menunjukkan hasil yang sangat baik karena seluruh pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Keluarga, diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya apa pun. Petugas secara konsisten menyampaikan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya dalam proses pelayanan. 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 Belitang 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 Belitang 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 UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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 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 di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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 Belitang 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 di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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.

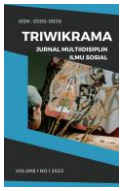
Perataan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang terlihat dari berbagai aspek yang mendukung kesetaraan akses bagi seluruh masyarakat. Prosedur pelayanan diterapkan secara seragam, sehingga setiap pemohon mendapatkan informasi dan panduan yang sama. Waktu pelayanan juga 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, 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 Belitang berhasil menerapkan prinsip perataan pelayanan yang adil, transparan, dan profesional, memastikan seluruh masyarakat memperoleh hak dan akses yang setara tanpa diskriminasi.

Responsivitas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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 Belitang 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 di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang 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.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



SIMPULAN

Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024 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 PUSTAKA

Dira, Robiati Citra. (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.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hasriani, H. (2019). *Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Jatmike, Ardi. (2020). *Evaluasi Atas Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Polres Ogan Komering Ulu Tentang Pencegahan, Pengawasan, dan Penanganan Permasalahan Dana Desa (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu)*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Khatimah, A. Khusnul. (2024*). Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara*.

Kriswahyu, dkk. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Lenak, Syalom M.C, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, *1*(1).

Marwiyah, Siti. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. http://repository.upm.ac.id/3999/.

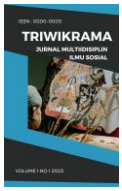
Mubarok, H. (2022). *Penerapan makna arab pegon pada kitab Mabadiul Fiqih dalam meningkatkan kemampuan belajar santri kelas V Madrasah Diniyah Hidayatul Mubtadi'in Lirboyo Kediri* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Tribakti).

Mulyani, Sri Rochani. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Puspa, Martilia Sari. (2021). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).



Putri, P. (2021). *Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Mataram Tahun 2020)* (Doctoral Dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).

Rachman, Marjoni. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukoharjo: Tahta Media Group.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis

Riant Nugroho. (2011). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara.

Ronsumbre, Deyce S dan Iriawan, Hermanu. (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, Sirajuddin. (2023). *Mengenal Penelitian Kualitatif Panduan Bagi Peneliti Pemula*. Gowa: Agma.

Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Stepeu, Oly dan Hajar Gelis Pramudyasmono. (2017). Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Kepahiang Berdasarkan Perda Nomor 02 Tahun 2010. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 1.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. (2008). *Dasar-Dasar Evaluasi*. Jakarta: Bumi Akasara.

Suwarlan, Erlan & Yuni Widiawati. (2023). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

Tanjung, Nurmas Hasanah, dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, *8*(2), 141-152.

Tegor, dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Deepublish. Wada, Fauziah Hamid, dkk. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wahab. (2008). *Analisis Kebijaksanaan Negara Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wirawan. (2011). *Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Yulianti, Fitri. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *11* (5).

Yunanda. (2009). *Analisis Evaluasi Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Yusnia, Y. (2019). *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah), Makassar.