

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI KELURAHAN TLOGOMAS KOTA MALANG

Implementation of Service Standards for Family Card Processing in Tlogomas Urban Village Malang City

Maksimus Pale^{1*}
Roro Merry Chornelia
Wulandary¹

¹Universitas Tribhuwana Tunggaladewi,
Malang

*corresponding author:
adrianrahmad04@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang efisien, khususnya dalam administrasi kependudukan, merupakan pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Tlogomas, Kota Malang, yang dikenal memiliki komitmen tinggi terhadap kualitas layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada periode Maret-Mei 2025. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, dengan uji keabsahan data melalui triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Tlogomas telah menerapkan standar pelayanan secara efektif. Prosedur pelayanan berjalan sesuai regulasi, tidak dipungut biaya (gratis), dan diselesaikan tepat waktu sesuai SOP. Implementasi inovasi teknologi informasi (TI) juga terbukti berhasil meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrian. Meskipun demikian, penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur baru, optimalisasi teknologi yang belum maksimal, serta sosialisasi yang belum merata. Disimpulkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan baik didukung oleh sarana dan kompetensi pegawai, peningkatan sosialisasi dan optimalisasi teknologi menjadi krusial untuk mencapai pelayanan publik yang prima secara menyeluruh.

Abstract

Efficient public services, particularly in population administration, are a crucial pillar in realizing good governance. This study aims to analyze the implementation of service standards for Family Card (Kartu Keluarga/KK) administration at the Tlogomas Urban Village Office, Malang City, an area known for its strong commitment to service quality. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and documentation from March to May 2025. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, with data validity tested through technical triangulation. The results indicate that the Tlogomas Urban Village has effectively implemented its service standards. Service procedures adhere to regulations, are free of charge, and are completed in a timely manner according to Standard Operating Procedures (SOP). The implementation of information technology (IT) innovation has also proven successful in increasing efficiency and reducing queues. Nevertheless, this study identifies several obstacles, such as a lack of public understanding of new procedures, sub-optimal use of technology, and uneven dissemination of information. It is concluded that while services are well-supported by adequate facilities and staff competence, enhancing information dissemination and technology optimization is crucial for achieving comprehensive excellent public service.

Kata Kunci:
Standar pelayanan
Administrasi kependudukan
Kartu Keluarga
Tlogomas

Keywords:
Service standards
Population administration
Family Card
Tlogomas



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submit: 09-07-2025

Accepted: 21-07-2025

Published: 25-07-2025

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 81 Tahun 1995 telah memberikan berbagai

rambu- rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi
publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti
kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan,
keterbukaan, efektif, efisiensi, ekonomis, dan keadilan

yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus di akomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus di desain sedemikian rupa sehingga penerapan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan (Dwiyanto, dkk., 2018).

Hal ini menyebabkan masyarakat malas jika berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Ditetapkannya standar pelayanan publik berguna untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan yang ada. Standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau dan berkualitas. Posisi masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban publik yang sama dengan para petinggi negara mengharuskan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara adil dan terbuka.

Maka dibutuhkan pelaksanaan pelayanan publik yang merata agar citra pemerintah tidak dipandang buruk dilingkungan masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik terutama proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara luas yang meliputi, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kematian, akta kelahiran, surat keterangan dan sebagainya. Maka dalam memberikan pelayanan yang maksimal pelaksanaannya harus memenuhi prinsip-prinsip seperti: kejelasan, jangka waktu, kemudahan akses, kesederhanaan, keamanan, kenyamanan, keakuratan, kedisiplinan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana (Yusnia, 2019).

Memberikan pelayanan yang maksimal adalah hal yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik. Pada dasarnya penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima, dan harapan masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkan indikator dalam kinerja pelayanan publik. Indikator tersebut akan menjadi bagian dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai aparatur. Indikator kinerja dalam hal ini disebut standar pelayanan. Indikator kinerja lebih berfokus pada aspek-aspek yang akan dinilai, sedangkan pengukuran kinerja lebih kepada objek dalam penilaiannya (Abdurrahman, 2017).

Berkaitan dengan pelayanan tersebut maka perlu mengacu pada undang-undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk menghadapi setiap tantangan, maka butuh kesepakatan dan komitmen sangat penting bahwa penyelenggaraan pemerintahan baik tingkat pusat, provinsi dan kota harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baru yakni berdasarkan seperangkat Undang-undang yang memiliki semangat reformasi dan perubahan.

Penyelenggaraan pemerintahan lebih banyak diserahkan kepada pemerintah daerah seluas-luasnya dengan maksud adalah untuk menggali berbagai potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut, dan untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, benar dan cepat. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Tata cara pelayanan yang dikehendaki, diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah

(*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Frimayasa & Kamal, 2017).

Masalah yang sangat mendasar mengenai standar pelayan publik yang terjadi di kelurahan Tlogomas, Kota Malang. Pada dasarnya pemerintah telah menganut otonomi daerah atau desentralisasi, sehingga dalam dokumen publik seperti mengenai administrasi kependudukan, seharusnya masyarakat cukup datang pada kecamatan, atau bahkan kelurahan tempat tertinggal, tanpa harus bolak-balik pada kantor yang bersangkutan. Akan tetapi justru masyarakat dituntut untuk melalui prosedur yang cukup rumit dan bertele-tele, dimana saat masyarakat ingin mengurus kartu keluarga (KK), harus mengurus mulai dari RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, hingga berangkat sendiri ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan adanya konsekuensi apabila data yang diperlukan tidak lengkap, maka tidak akan diproses waktu itu juga (Intan, 2015).

Dalam hal lain juga menyebutkan bahwa ketidakpuasan masyarakat di antaranya waktu pelayanan terlalu lama, petugas tidak ramah, dan masih pada pungutan serta kurangnya sosialisasi pada masyarakat tentang prosedur mengurus dokumen kependudukan tersebut masih menjadi kendala. Selain itu, dengan diperolehnya predikat sebagai kelurahan terbaik tingkat nasional membuat pemerintah kelurahan Tlogomas ingin terus memperbaiki pelayanan kepada masyarakatnya. Dan juga untuk meningkatkan pelayanan kantor kelurahan Tlogomas kota Malang mengadopsi sistem pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimana sistem ini masyarakat hanya menemui satu loker pelayanan yang akan melayani segala urusan administrasi masyarakat (Sinansari et al., 2022).

Adapun hambatan yang dirasakan oleh pemerintahan kelurahan Tlogomas, yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan dan prosedur baru dalam pengurusan dokumen kependudukan, yang dapat menimbulkan peluang adanya resistensi antara petugas dan pemohon informasi yang belum sampai ke

masyarakat membuat pelayanan yang diberikan sedikit terhambat. Serta pemanfaatan penggunaan teknologi yang belum maksimal juga mempengaruhi berlangsungnya inovasi. Hal tersebut yang membuat cukup jadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Padahal selain petugas telah diberikan pelatihan, masyarakat juga telah difasilitasi dengan sosialisasi agar dapat membantu untuk mengurangi resistensi antara petugas dan pemohon dalam menghadapi sistem yang baru di terapkan (Sinansari et al., 2022).

Kelurahan Tlogomas merupakan salah satu lembaga pelayanan di Kota Malang sangat diharapkan agar menjadi ujung tombak dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*. Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu langkah awal yang dapat menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu, upaya yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan menyusun standar pelayanan publik (SPP) pada Kelurahan Tlogomas, Kota Malang sebagai penyelenggara pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam penerapan standar pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga. Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Tlogomas, Kota Malang, dengan fokus utama pada standar pelayanan yang mencakup aspek biaya, waktu penyelesaian, dasar hukum, serta sarana dan prasarana. Pelaksanaan penelitian ini dilangsungkan dalam kurun waktu tiga bulan, yaitu dari bulan Maret hingga Mei 2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi untuk mengamati langsung proses pelayanan, wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari arsip serta

dokumen resmi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria dan relevansi mereka terhadap topik penelitian, seperti aparatur kelurahan yang bertugas di bagian pelayanan dan masyarakat yang sedang atau telah mengurus Kartu Keluarga.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Untuk menguji keabsahan data dan menjamin kredibilitas hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang Penerapan Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Tlogomas, Kota Malang sehingga peneliti berusaha menggali, mengungkapkan kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Biaya Pelayanan

Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, bahwa sistem informasi pelayanan penduduk secara *online* di kelurahan dapat mempermudah proses pelayanan, sehingga biaya pelayanan dapat ditekan

dengan efisiensi waktu dan sumber daya. Biaya pelayanan di sini terkait dengan pengeluaran untuk pengelolaan data dan pembuatan surat yang selama ini memakan waktu dan tenaga, yang dapat diminimalisir dengan sistem digitalisasi.

Terkait pelayanan di kelurahan Tlogomas tanpa dipungut biaya semua pelayanan kepada masyarakat tidak dikenakan biaya apapun dan juga mulai dari pintu masuk sudah ada informasi dalam bentuk tulisan, untuk pengurusan kartu keluarga tidak ada biaya termasuk pengurusan berkas lainnya juga. Hal ini juga di sampaikan oleh masyarakat bahwa Biaya pelayanan di kelurahan ini cukup terjangkau atau tidak dikenakan biaya yang memberatkan dan juga prosedurnya jelas dan cepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari kelurahan Tlogomas. Kategori Pelayanan administrasi di kelurahan Tlogomas dikatakan baik sekali karena selain biaya yang terjangkau, pelayanannya juga cepat paling lambat 3 hari serta kantornya juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam kondisi yang tidak nyaman.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yusnia (2019) dengan judul Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang. Dengan hasil Standar Pelayanan Publik sudah diterapkan dengan baik, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak ada biaya atau pungutan liar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa masih perlu pembenahan dalam menjalankan prinsip Standar dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, fasilitas ruangan yang masih kurang.

Waktu Penyelesaian

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat menerapkan prosedur yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan cepat, kemampuan kerja sumber daya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Tlogomas adalah pada hari Senin hingga Kamis pukul 08.00 sampai 16.00 WIB, dan pada hari Jumat pukul 07.30 sampai 15.00 WIB. Jadwal ini juga dapat mengalami penyesuaian khusus selama bulan Ramadhan. Pelayanan administrasi masyarakat di wilayah Kecamatan Lowokwaru, yang meliputi Kelurahan Tlogomas, biasanya berlangsung Senin sampai Kamis pukul 08.15 sampai 15.00 WIB dan Jumat pukul 08.00 sampai 11.00 WIB. Secara umum, waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Tlogomas mengikuti jam operasional tersebut, dengan fasilitas dan prosedur yang sudah terintegrasi untuk mempercepat proses administrasi.

Pelayanan pengurusan kartu keluarga di Kelurahan Tlogomas idealnya standar pelayanan ini selesai dalam waktu yang cepat dan efisien tergantung pada kompleksitas pemohon. Proses pengurusan sangat cepat ketika masyarakat tersebut sudah mengisi blangko persetujuan untuk mengurus kartu keluarga harus melalui pengisian blangko terdahulu dan tanda tangan sehingga tidak berbelit-belit dan langsung di proses hari itu juga.

Prosesnya sesuai dengan SOP yang ada, dan waktu penyelesaiannya tepat waktu sehingga membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang ada di kelurahan Tlogomas karena tidak perlu menunggu lama dan juga Pelayanan sudah bagus, terutama dalam hal ketepatan waktu. Selain itu juga petugasnya disiplin dan

bekerja sesuai jam operasional, sehingga pengurusan Kartu keluarga berjalan lancar dan cepat.

Hal ini juga selaras dengan penelitian terdahulu oleh Sinansari et al., (2022), hasilnya menunjukkan bahwa yang dijadikan tolak ukur pelayanan tersebut dapat dikatakan lebih efektif dan efisien karena masyarakat yang merasakan lebih ringkasnya alur pengurusan, dimana pemohon hanya cukup mendatangi kantor kelurahan, tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan melakukan pengurusan secara mandiri.

Hal tersebut bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilihat dari kinerja aparat pelayanan (Widodo, 2001; Nurefendi, 2019). Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini pada dasarnya tetap sesuai dengan yang ditetapkan dimana jangka waktu penyelesaiannya dilakukan selama 3 hari kerja, tidak ada penyingkatan waktu pelayanan.

Dasar Hukum

Dasar hukum pelayanan di Kelurahan Tlogomas mengacu pada Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan, yang menetapkan bahwa kelurahan bertugas menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat kelurahan, dengan lurah sebagai pimpinan yang bertanggung jawab kepada camat. Selain itu, pelayanan kelurahan juga harus mengikuti Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur desentralisasi dan pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Dalam pelaksanaannya, Kelurahan Tlogomas menerapkan sistem informasi Teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi, yang juga didukung oleh regulasi dan peraturan yang mengatur standar pelayanan serta evaluasi kinerja pegawai guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dasar hukum penerapan standar pelayanan pengurusan kartu keluarga di kelurahan Tlogomas yaitu Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Tlogomas berlandaskan pada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur administrasi kependudukan di Indonesia. Dasar hukum utama yang digunakan adalah Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang kemudian diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013.

Dan juga petugas Dispenduk Capil yang ada di kelurahan Tlogomas sudah dibekali buku pedoman untuk pengurusan kartu keluarga seperti merubah status dari belum menikah menjadi menikah itu ada aturan UUD-nya dan juga semua syaratnya ada dalam UUD, salah satunya kartu keluarga asli dan melampirkan foto *copy* buku nikah. Jika ada peraturan baru dari kantor pusat maka pimpinan ada instruksi atau sosialisasi terkait perubahan peraturan tersebut.

Pemerintahan kelurahan Tlogomas juga menjelaskan ke masyarakat bahwa pelayanan ini berdasarkan aturan resmi pemerintah, sehingga semua prosedur harus dipenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu sesuai dengan Undang-undang. Dan Petugas Dispenduk Capil yang ada di kelurahan Tlogomas menggunakan informasi teknologi yang memudahkan masyarakat untuk mendaftar tanpa harus datang berkali-kali. Ini membuat proses jadi cepat dan efisien dan sudah sesuai dengan aturan pemerintah dan dasar hukum yang ada.

Hasil penelitian ini di perkuat dengan penelitian terdahulu oleh Yusnia (2019) mengenai “Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melakukan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Hukum juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah di tetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat

status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan pengguna jasa/ masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kelurahan Tlogomas sudah memadai dan mendukung kelancaran proses administrasi. Kelurahan menyediakan ruang pelayanan yang tertata rapi dan nyaman bagi masyarakat, termasuk ruang tunggu dengan fasilitas yang memadai.

Inovasi berbasis teknologi informasi juga digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KK, sehingga proses menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Petugas menggunakan aplikasi digital untuk pencatatan dan verifikasi data, walaupun masih ada beberapa keterbatasan pada menu aplikasi yang digunakan. Pemerintah kelurahan juga terus melakukan pelatihan dan perbaikan sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Tlogomas sudah cukup mendukung pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang prima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sarana dan prasarana Kelurahan Tlogomas yaitu perangkat komputer, printer, Wifi, alat tulis, ruang tunggu yang nyaman, dan tempat duduk semua sudah sesuai kebutuhan yang dibutuhkan dan kompeten. Tetapi sekarang dengan adanya inovasi IT semuanya jadi lebih mudah.

Hal ini juga di dukung dengan hasil penelitian oleh Lintang & Suherman, (2023), mengenai “Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tanggerang). Sarana dan prasarana salah satu fasilitas fisik yang disediakan sebagai penunjang tercapainya tujuan dari pelayanan. Dan untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik yang optimal maka diperlukan infrastruktur yang memadai. Ketersediaan elemen penunjang seperti sarana dan prasarana dapat

memudahkan terlaksananya kegiatan yang efektif, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan.

Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan

Faktor pendukung penerapan standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Tlogomas mulai dari inovasi berbasis teknologi informasi (IT), sarana dan prasarana memadai dan kedisiplinan dan kompetensi pegawai ini semua menjadi faktor utama yang mendukung penerapan standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Tlogomas. Adanya sistem pelayanan *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan kartu keluarga tanpa harus datang langsung ke kelurahan terlebih dahulu. Melalui aplikasi pelayanan *online*, warga bisa mengisi formulir dan mengunggah dokumen persyaratan secara digital, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, petugas juga sudah terlatih dan memahami SOP pelayanan sehingga dapat memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat. Adanya dukungan sarana dan prasarana seperti ruang komputer dengan aplikasi SIAK versi terbaru, serta formulir yang lengkap juga sangat membantu kelancaran pelayanan. Masyarakat kelurahan Tlogomas mengatakan pelayanan berjalan lancar karena ada aturan yang jelas dan tegas mengatur tata cara pelayanan. Hal ini membuat pegawai dan masyarakat sama-sama paham prosedur yang harus dijalani. Dan juga fasilitas di kantor kelurahan sudah cukup lengkap dan nyaman, mulai dari ruang tunggu hingga perangkat pelayanan.

Sementara faktor-faktor penghambat penerapan standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Tlogomas meliputi: Keterbatasan Sarana dan Prasarana (IT). Meskipun inovasi berbasis IT diterapkan, optimalisasi penggunaan IT dan perbaikan sarana prasarana masih diperlukan. Dan kurangnya sosialisasi terkait proses pelayanan baru dibutuhkan untuk meminimalisir adanya perbedaan pemahaman antara masyarakat dan pemerintah Kelurahan Tlogomas. Kendala yang masih sering muncul di kelurahan

Tlogomas adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga terkadang berkas yang diajukan tidak lengkap dan harus dikembalikan. Ini menyebabkan proses menjadi lebih lama dan juga ada pemohon yang nama di Kartu Keluarga dan KTP tidak sama itu juga salah satu hambatan dalam proses pengurusan Kartu Keluarga. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet juga kadang menghambat kelancaran pelayanan *online*. Ada juga beberapa warga yang masih harus datang langsung karena tidak bisa mengakses layanan *online*, sehingga antrean di kelurahan tetap terjadi. Faktor lain adalah keterbatasan jumlah petugas yang menangani pengurusan kartu keluarga sehingga jika volume permohonan tinggi, pelayanan bisa melambat. Masyarakat mengakui bahwa sosialisasi tentang prosedur pelayanan masih kurang merata dan Kurangnya komunikasi yang efektif ini menghambat kelancaran pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang penerapan standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Tlogomas, Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan prosedur resmi dan standar yang ditetapkan. Pelayanan ini tidak memungut biaya, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang terjangkau. Dari segi waktu, proses penyelesaiannya terbilang cepat dan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, didukung oleh jam operasional yang jelas. Landasan hukum pelayanan mengacu pada peraturan perundang-undangan mengenai administrasi kependudukan, seperti UU No. 24 Tahun 2013, yang memastikan setiap proses memiliki dasar hukum yang kuat dan diikuti oleh para petugas. Kelurahan Tlogomas telah memanfaatkan inovasi teknologi informasi (TI) untuk menyederhanakan proses dan mengurangi antrean, yang didukung oleh sarana dan prasarana memadai seperti komputer dan ruang tunggu yang nyaman. Faktor pendukung utama

keberhasilan ini adalah kompetensi dan kedisiplinan pegawai serta adanya sistem pelayanan yang terstruktur. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan baru dan prosedur berbasis teknologi, yang terkadang menyebabkan berkas tidak lengkap. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan optimalisasi TI masih menjadi tantangan. Kurangnya sosialisasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat juga menjadi faktor penghambat yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

REFERENSI

- Abdurrahman, J. (2017). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EVALUASI KINERJA PARA PEGAWAI DI KANTOR PEMERINTAHAN. *Pusat Jurnal UIN Ar-Raniry*, 151–165.
- Dwiyanto, A., & dkk. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, XVII(2), 179–188.
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook (Edition 3)*. SAGE.
- Nurefendi. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung*. 31(1), 1–10.
- Sinansari, T., Cikusin, Y., & Sunariyanto. (2022). Pelaksanaan Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 16(2), 23–30.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Insan Cendekia.
- Yusnia, Y. (2019). STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG. PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK.