Jurnal FISIPOL UNTAG Samarinda

Administrasi Publik

# ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN AIR PUTIH DALAM PROSES PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA SITUASI PANDEMI COVID-19

Susepti Eliyanti\*).

Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Jl. Ir. Juanda Kotak Pos 1052 Samarinda 75124 Tlp (0541)743390

Email : Suseptiiaelly@gmail.com

# ABSTRAK

Efektivitas layanan publik merupakan keahlian organisasi untuk dapat melaksanakan kinerjanya dalam mencapai tujuan. Kartu keluarga merupakan salah satu bentuk administrasi kependudukan. Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Dalam situasi pandemi Covid- 19 ini, proses pembuatan kartu keluarga menggunakan protokol kesehatan. Pandemi Covid- 19 merupakan peristiwa penyebaran penyakit virus corona yang disebabkan oleh hewan dan penyakit ini menular. Untuk mengatasi penularan tersebut diperlukan protokol kesehatan, protokol kesehatan yaitu aturan yang perlu diikuti oleh semua pihak agar dapat melakukan aktivitas dengan aman selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19. Hasil dari penelitian ini mennjukan keefektifan pelayanan pembuatan kartu keluarga di tengah situasi pandemi Covid-19 yang cukup efektif. Karena masyarakat dan pegawai sudah paham, sudah mencapai target, memuaskan dan tepat waktu memberikan pelayanan dengan menggunakan protokol kesehatan.

Kata Kunci: Efektivitas Layanan, Kartu Keluarga, Pandemi Covid-19

***ABSTRACT***

*The effectiveness of public services is expertised organization to carried out performance in achieved purposed. A family card is a form of population administration. The family card is a family identity card contained data on the composition, relationships, and number of family members. In this COVID-19 pandemic situation the process of making family cards implements health protocols. The COVID-19 pandemic is an outbreak of the coronavirus disease caused by animals and this disease is contagious. To overcome this transmission health protocols are required, in which are rules that need to be obeyed by all parties to carry out activities safely during the COVID-19 pandemic.*

*This research aimed to knewed why the effectiveness of public services in the process of making family cards in the COVID-19 pandemic situation. The results of this research showed that the effectiveness of the service for making family cards during the COVID-19 pandemic situation was quite effective. This was because the community and employees had understood, had reached the target, and satisfied and on time in provided services by complied with health protocols.*

*Keywords: Effectiveness of Services, Family Card, COVID-19 Pandemic*,

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Akhir-akhir ini masyarakat dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi *Corona Virus Disease* (*Covid*-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari- hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid*-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Pandemi *Corona Virus Disesae* (Covid-19) adalah suatu kelompok virus menular yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia.

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu hingga sekarang angka pandemi covid semakin tinggi sesuai dengan data sebagai berikut:



Tak terkecuali di Kota Samarinda Kalimantan Timur juga terdampak pandemi covid-19 peristiwa ini sangat berdampak dalamsektor ekonomi, pendidikan,kesehatan, maupun pelayanan. Di Kota Samarinda sendiri mulai berdampak pada bulan pertengahan bulan maret tahun 2019. Sesuai dengan data sebagai berikut :

Bagan 1.2 Data kasus penyebaran covid-19 di Kota Samarinda tanggal 2 Mei 2021 (sumber:www://covid19.kaltimprov.go.id)



Berbagai upaya di lakukan pemerintah dalam menangani pandemi corona virus ini, upaya tersebut mulai dari membuat kebijakan

di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Upaya mengevalusi jalannya keberhasilan suatu organisasi dengan cara menilai keefektifan.

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana, dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Kartu Keluarga merupakan bentuk pelayanan publik dalam lingkup administrasi kependudukan yang memuat tentang susunan keluarga.

Kelurahan merupakan sebuah organisasi di lingkup pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat dalam berbagai hal termasuk hal administratif.

Kelurahan Air putih juga merupakan organisasi pemerintah yang melakukan proses pelayanan administratif dimasa pandemi covid-19. Kelurahan Air Putih Kota Samarinda menerapkan bentuk pelayanan menggunakan protokol kesehatan sesuai dengan peraturan kementrian kesehatan No 01.07/ MENKES/382/2020, yaitu dengan pelayanan menggunakan masker, menyediakan handsanitaizer, menjaga jarak, dan hal-hal lainnya. Hal tersebut tentunya menjadi polemik tersendiri terhadap keefektifan dalam proses pelayanan, disebabkan pelayanan saat pandemi ini berbeda dengan pelayanan terdahulu.

# Rumusan Masalah

Penelitian kali ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis efektivitas pelayanan publik proses pembuatan kartu keluarga dalam situasi pandemi covid-19 di Kelurahan Air Putih Kota Samarinda?

# Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas tujuan penelitiannya adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan proses pembuatan kartu keluarga dalam situasi pandemi covid-19 di

kantor Kelurahan Air Putih.

# TINJAUAN PUSTAKA

* 1. **Efektivitas**

Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan- tujuan. Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Handayanigrat (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka di katakan efektif sedangkan kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai dengan waktu yang di tentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

# Efektivitas Pelayanan Publik

Efektifitas pelayanan merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya hingga mencapai suatu tujuan (Cambel J.P, 1987: 47) dalam Simamora ( 2011).

Beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indicator efektivitas, yaitu :

* + 1. Pemahaman prosedur pelayanan
		2. Tepat Sasaran.
		3. Tepat waktu
		4. Memuaskan

# Organisasi

Organisasi secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu kelompok orang dalam suatu wadah yang sama untuk tujuan bersama.

Menurut Hasibuan (2004) dikutip dalam Muchlisin Riadi (2020) memberi pengertian organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

* 1. **Pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi

yang lebih rinci menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

# Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang ditentukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

# Administrasi Kependudukan

administrasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaraan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

# Aturan tentang Administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan dikonsepkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

# Kartu Keluarga

Kartu keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota [keluarga.](https://id.wikipedia.org/wiki/Keluarga) Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

# Pandemi Covid-19

Pandemi merupakan wabah penyakit yang terjadi pada geografis yang luas atau menyebar secara global. Menurut *World Health Organization/ Organisasi Kesehatan Dunia* (WHO) Penyakit Coronavirus (covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona yang baru ditemukan.

# Aturan tentang protokol kesehatan

Protokol kesehatan pencegahan covid-19 sesuai dengan Protokol Kesehatan yang diatur dalam Keputusan Mentri Kesehatan No 01.07/ MEN-KES/382/2020 yaitu dengan cara sebagai berikut :

1. Menjaga kebersihan tangan dengan tetap menggunakan *handzanitaizer,*
2. mencuci tangan dengan sabun.
3. Menggunakan masker yang sesuai dengan standar nasional kesehatan
4. Menggunakan *FaceShield/ pembatas wajah*
5. Tidak bersentuhan tangan
6. Menjaga jarak sekitar 1 meter
7. **METODE PENELITIAN**

# Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penggunaan jenis penelitian kualitatif ini adalah untuk mengkaji atau meneliti serta mengungkap persoalan mengenai efektivitas pelayanan proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 di Kelurahan Air Putih. Akan tetapi fokus utama dalam kajian ini adalah tentang meninjau keefektifan pelayanan proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 yang kemudian dikaji dengan menggunakan metode kualitatif.

# Subyek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Pada peneltian ini subyek penelitian dibagi menjadi dua. Subyek penelitian data sekunder dan data primer. Data Sekunder berupa brosur foto, dan dokumen kantor Kelurahan Air Putih. Sedangkan Data primer adalah data yang bersumber dari informan atau narasumber secara langsung yang diperoleh dari wawancara, pengamatan langsung atau observasi, dan dokumentasi. Data primer pada penelitian ini yaitu: Ibu Shivia Nurjani S.E,

dan Ibu Agnes Anginding S.Sos Sebagai Pegawai Kelurahan Air Putih. Dan tiga narasumber sebagai masyarakat. Diantaranya yaitu, Bapak Amr, Ibu NK, dan Ibu Amn sebagai masyarakat.

# Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data di peroleh dengan cara metode pengamatan (observasi), metode wawancara dengan narasumber, dan metode dokumentasi. Hal ini dilakukan guna memperoleh data penelitian yang mendalam untuk mengetahui keefektifan pelayanan proses pembuatan kartu keluarga ditengah situasi pandemi covid19.

# Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah sebagai berikut: Pemahaman prosedur pelayanan, Tepat sasaran, Ketepatan waktu, dan Kepuasan.

# Teknik Analisis Data

Pada penelitan ini peneliti menggunakan teknik analisis data Miles, Matthew B & A. Michael Huberman(1984), dikutip dalam Sugiyono (2017). Dimana terdapat analisis data dari *data collection (*Data Koleksi*)*, *data condensation* (Mengkondensasi data), *data display* (Menyajikan Data) dan *conclusion drawing atau verification* (Memberi Kesimpulan).

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*

Yaitu mengumpulkan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal pengumpulan data peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang akan diteliti, semua yang dilihat dan di dengar dan direkam guna memperoleh informasi yang relevan.

1. Mengkondensasi Data

Mengkondensasi data suatu bentuk analisis yang menggolongkan, menyederhanakan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data-data yang di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan

mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan. Dengan demikian data yang telah di kondensasi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, kuat dan mantap sehinga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

1. Data Display (Penyajian data)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk *matrik, network, cart* atau *grafis*, sehingga peneliti dapat menguasai data.

1. Verifying (Kesimpulan)

Peneliti berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya. Jadi dari data tersebut peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Miles, Matthew B & A. Michael Huberman (2014), dikutip dalam Sugiyono (2017).



# HASIL DAN PEMBAHASAN

* + 1. **Persyaratan Proses Pembuatan Kartu Keluarga**

Persyaratan proses pembuatan kartu keluarga ada 4 (empat) kebutuhan sesua dengan kebutuhan pemohon, di antaranya yaitu: persyaratan permohonan kartu keluarga untuk penambahan kartu keluarga karena kelahiran, permohonan kartu keluarga untuk keluarga baru, permohonan kartu keluarga untuk kasus kartu keluarga hilang atau rusak, permohonan kartu keluarga untuk orang yang menumpang nama di kartu keluarga.

# Permohonan kartu keluarga untuk penambahan kartu keluarga karena kelahiran.

Syaratnya :

* + - * 1. Membawa Surat Pengantar dari RT/ RW
				2. Membawa Kartu keluarga yang lama dan fotocopy KK yang lama yang sudah dilegalisir.
				3. Membawa Surat keterangan kelahiran dari calon keluarga baru yang akan di tambahkan
				4. Fotocopy akta nikah orang tua dan surat keterangan kelahiran dari rumah sakit.

# Permohonan KK untuk keluarga baru

Syaratnya :

* + - * 1. Meminta surat pengantar pembuatan kk baru ke RT setempat dan di lanjutkan setempel RW
				2. Membawa fotocopy buku nikah/ akta perkawinan bagi yang sudah menikah atau akta cerai bagi yang membuat kk karena perceraian
				3. Membawa surat keterangan pindah datang bagi penduduk pendatang)
				4. Membawa surat vaksin dari puskesmas untuk pengantin baru.
				5. Membawa Foto 4x3 sebanyak 2 lembar dan 3x4 sebanyak 2 lembar.

# Permohonan KK untuk menumpang kartu keluarga

Syaratnya :

* + - * 1. surat pengantar dari RT/RW
				2. Kartu keluarga yang lama dan kartu keluarga yang ditumpangi
				3. membawa surat keterangan pindah datang, membawa surat keterangan datang dari luar negri bagi WNI yang datang dari luar negri, paspor/ surat izin tinggal tetap

# Permohonan KK untuk hilang atau rusak

Syaratnya:

* + - * 1. Surat Pengantar dari RT/ RW
				2. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
				3. Membawa kartu keluarga yang rusak ( kasus kk yang rusak)
				4. fotocopy dokumen kependudukan dari

salah satu keluarga khususnya kepala keluarga.

# Mekanisme Pelayanan Pada Kelurahan Air Putih

1. Pemohon terlebih dahulu mencuci tangan di tempat yang ditelah disediakan di Kelurahan Air Putih, tak hanya itu setiap pemohon di wajibkan menggunakan masker ketika berurusan di Kelurahan Air Putih.
2. Pemohon mengantri dan menjaga jarak kurang lebih 1 meter dengan pemohon yang lain. Guna mencegah tertularnya virus covid-19.
3. Setelah nama di panggil kemudian pemohon mendatangi pegawai pelayanan di depan bagian pelayanan memberitahu maksud dan tujuan ke Kelurahan untuk permohonan membuat KK
4. Pegawai akan memberikan formulir f-1.01 untuk di isi oleh pemohon.
5. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir f-1.01 permohonan KK dengan membawa persyaratan- persyaratan yang diperlukan.
6. Setelah itu pegawai akan memeriksa berkas-berkas pemohon untuk permohonan KK, jika telah sesuai maka pegawai akan memberikan kepada Lurah untuk pengisian blangko surat permohonan dan tanda tangan Lurah.
7. Setelah selesai surat pengantar tersebut dapat digunakan di kecamatan untuk di proses selanjutnya.

# Waktu Pelayanan

Hari oprasional selama pandemi covid-19 Senin- Sabtu

Jam : 08-00 sampai dengan 12.00 WITA

# IV.2 PEMBAHASAN

1. **Pemahaman Prosedur Pelayanan** Pemahaman prosedur pelayanan ialah memahami tata cara dan tahapan-tahapan dan metode menyelesaikan sebuah aktifitas yang dilakukan dengan menggunakan langkah-demi langkah secara pasti dalam sebuah pelayanan. Pemahaman prosedur

pelayanan sangatlah penting guna memberikan pelayanan publik terbaik untuk masyarakat.

Pelayanan publik dalam hal administratif sering kita temui pada sebuah instansi salah satunya adalah Kelurahan. Kelurahan Air Putih merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang memberikan pelayanan publik untuk masyarakat yang juga memberikan pelayanan pada proses pengurusan kartu keluarga.

Hasil penelitian yang penulis peroleh mengenai pemahaman pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan di tengah situasi pandemi covid-19 menurut peneliti antara pegawai dan masyarakat sudah sama sama memahami prosedur pelayanan proses pembuatan kartu keluarga dengan menerapkan protokol kesehatan. Pegawai pelayanan sudah membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dalam proses pengurusan kartu keluarga (KK).

Menurut peneliti pegawai sudah membantu masyarakat memberikan arahan-arahan prosedur pelayanan kartu keluarga (KK) dengan menerapkan protokol kesehatan. Peneliti meninjau keadaan di lapangan pada saat masyarakat datang pegawai sudah menyapa kepada masyarakat. Setelah itu masyarakat menyampaikan maksud kedatangannya yang ingin membuat permohonan kartu keluarga. Lalu pegawai menjelaskan prosedur-prosedur pembuatan kartu keluarga. Mengenai perubahan tentang regulasi atau persyaratan administrasi tidak ada yang berubah semua masih sama hal ini sesuai dengan pernyataan pegawai pada saat peneliti melakukan wawancara.

# Ketepatan Sasaran

Tepat Sasaran adalah segala sesuatu yang sesuai dengan persyaratan yang telah dilakukan. Ketepatan sasaran dalam sistem pemerintahan daerah merupakan hal yang sangat diperlakukan untuk mengetahui kinerja yang terjadi di lapangan apakah tepat sasaran atau tidak untuk masyarakat.

Menurut peneliti setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan ketepatan sasaran proses pembuatan kartu keluarga ditengah pandemi covid-19 dalam hal administrasi

kependudukan sudah tercapai. Dibuktikan dengan tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keefektifan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan khususnya pembuatan kartu keluarga (KK) serta meningkatnya kapasitas kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan administrasi kependudukan yang terukur, disebabkan karena aparatur langsung terjun melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga (KK) meskipun harus menggunakan protokol kesehatan. Menurut masyarakat pelayanan menggunakan protokol kesehatan lebih tepat sasaran karena tidak membingungkan berbeda dengan pelayanan online. Masyarakat merasa terbantukan dengan terselesaikannya proses tertib administrasi kependudukan kepada aparatur meskipun tidak seluruhnya. Menurut masyarakat pelayanan menggunakan protokol kesehatan lebih tepat sasaran karena tidak membingungkan berbeda dengan pelayanan online. Masyarakat merasa terbantukan dengan terselesaikannya proses tertib administrasi kependudukan kepada aparatur meskipun tidak seluruhnya.

Untuk terciptanya tertib administrasi kependudukan dan penertiban dokumen proses pembuatan kartu keluarga sesuai dengan peraturan perundang-undangan pihak kelurahan merealisasikan target dan sasaran tertib administrasi kependudukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik, dengan meningkatkan kepuasan masyarakat dari kinerja-kinerja pegawai kelurahan hal tersebut sama halnya meningkatkan sumber daya manusia yang kompeten. Sehingga masyarakat sadar akan pentingnya tertib beradminitrasi kependudukan.

# Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas dan senang seorang individu karena harapan dan kenyataan sudah terpenuhi. Kepuasan juga dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara

kinerja yang dirasakan dengan harapan. Ditengah situasi pandemi covid-19 ini di Kelurahan Air Putih dalam penerapannya menerapkan pelayanan publik menggunakan protokol kesehatan hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan. Hasil penelitian yang penulis peroleh mengenai kepuasan sudah sangat memuaskan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan antara pegawai dan masyarakat merasa pelayanan proses pembuatan kartu keluarga dengan menerapkan protokol kesehatan sudah sangat memuaskan karena pegawai pelayanan di Kelurahan Air Putih telah profesionalitas dalam melayani masyarakat.

Menurut masyarakat mereka merasa puas dengan etika pegawai yang memberikan keramahan, kesopanan dan etika yang baik pada saat melayani masyarakat. Dan masyarakat juga merasa puas karena di Kelurahan Air Putih telah menyediakan fasilitas-fasilitas protokol kesehatan yang membantu mereka untuk terhindar dari virus covid-19. Fasilitas-fasilitas tersebut seperti tempat cuci tangan, Sabun cuci tangan, Pemberian jarak antar kursi satu dengan yang lain, dan banner pemberitahuan mentaati protokol kesehatan. Tak hanya itu pegawai kelurahan juga sangat terbuka apabila ada masyarakat yang komplain mengenai pelayanan yang mereka berikan karena dengan komplain tersebut dapat meningkatkan pelayanan mereka.

# Tepat Waktu

Ketepatan waktu pelayanan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan yang baik dan terarah. Ketepatan waktu sangatlah penting untuk diperhatikan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga mereka akan merasa terpuaskan dan senang. Ketepatan waktu mencerminkan keterandalan. Ketepatan waktu adalah proses memanajemen waktu penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Dalam sebuah pelayanan ketepatan waktu sangatlah penting guna meminimalisir keterlambatan pelayanan. Di Kelurahan Air

Putih ditengah situasi pandemi covid-19 menerapkan ketepatan waktu guna meminimalisir keterlambatan pelayanan dan mempercepat pelayanan. Mengenai waktu tidak dipersulit, meskipun terdapat kendala namun hal tersebut sudah dapat terselesaikan.

Menurut peneliti setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan ketepatan waktu proses pembuatan kartu keluarga ditengah pandemi covid-19 dalam hal administrasi kependudukan sudah efektif. Dibuktikan dengan terselesaikan dengan cepat proses- proses pelayanan dan pembuatan surat pengantar kartu keluarga dari kelurahan. Tak hanya itu saja tedapat informasi mengenai pembatasan waktu ditengah situasi pandemi covid-19 hal ini untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar tidak bingung. hal tersebut tentunya sangatlah bagus guna mempercepat pelayanan. Untuk pelayanan proses pembuatan kartu keluarga kelurahan menargetkan untuk tepat waktu sekitar 15 menit sudah harus selesai. Hal tersebut juga menguntungkan ditengah situasi pandemi covid-19 ini agar tidak ada berkerumun dan terhindar dari virus covid-19.

Dari analisis yang peneliti lakukan dan hasil wawancara yang sudah dilakukan dapat peneliti ambil kesimpulan pelayanan proses pembuatan kartu keluarga dengan menerapkan protokol kesehatan sudah tepat waktu hal tersebut sesuai dengan pernyataan pegawai dan masyarakat.

# KESIMPULAN DAN SARAN

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan tinjauan dan analisa yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Efektifitas pelayanan merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya hingga mencapai suatu tujuan. Dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indicator efektivitas, yaitu: Pemahaman prosedur pelayanan, tepat sasaran,

tepat waktu, memuaskan.

1. Pemahaman prosedur pelayanan di Kelurahan Air putih dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 telah efektif, karena antara masyarakat dan pegawai sudah saling timbal balik. Pelaksanaan di lapangan menurut peneliti sudah sesuai dengan pemahaman prosedur pelayanan yang baik yang tetap taat pada protokol kesehatan. Masyarakat telah paham mengenai prosedur pelayanan menggunakan protokol kesehatan dan telah paham mengenai prosedur pelayanan proses pembuatan kartu keluarga.
2. Ketepatan sasaran pelayanan di Kelurahan Air Putih dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 telah efektif , hal ini dibuktikan dengan tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang mendukung keefektifan pelayanan publik di bidang administrasi. kependudukan khususnya pembuatan kartu keluarga (KK) serta meningkatnya kapasitas kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan administrasi kependudukan yang terukur, disebabkan karena aparatur langsung terjun melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga (KK) meskipun harus menggunakan protokol kesehatan.
3. Kepuasan pelayanan di Kelurahan Air Putih di Kelurahan Air Putih dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 telah efektif, hal ini dibuktikan masyarakat sudah puas dengan etika pegawai yang memberikan keramahan, kesopanan dan etika yang baik pada saat melayani masyarakat. Dan masyarakat juga merasa puas karena di Kelurahan Air Putih telah menyediakan fasilitas-fasilitas protokol kesehatan yang membantu mereka untuk terhindar dari virus covid-19. Fasilitas-fasilitas tersebut seperti tempat cuci tangan, Sabun cuci tangan, Pemberian jarak antar kursi satu dengan yang lain, dan banner pemberitahuan mentaati protokol kesehatan. pegawai kelurahan juga sangat terbuka apabila ada masyarakat yang komplain

mengenai pelayanan yang mereka berikan karena dengan komplain tersebut dapat meningkatkan pelayanan mereka.

1. Ketepatan Waktu pelayanan di Kelurahan Air Putih di Kelurahan Air Putih dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 telah efektif hal ini di buktikan terselesaikan dengan cepat proses-proses pelayanan dan pembuatan surat pengantar kartu keluarga dari kelurahan. Tak hanya itu saja tedapat informasi mengenai pembatasan waktu ditengah situasi pandemi covid-19 hal ini untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar tidak bingung. hal tersebut tentunya sangatlah bagus guna mempercepat pelayanan. Untuk pelayanan proses pembuatan kartu keluarga kelurahan menargetkan untuk tepat waktu sekitar 15 menit sudah harus selesai.

# Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dan kesimpulan dari hasil penelitian dan analisis data, maka demi peningkatan dan perbaikan dalam proses pelayanan pembuatan kartu keluarga ditengah situasi pandemi covid-

19 penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Pada Kepuasan Pelayanan di Kelurahan Air putih dalam proses pembuatan kartu keluarga pada situasi pandemi covid-19 saran peneliti agar Kelurahan Air Putih kedepannya untuk pegawai pelayanan harus fokus pada saat memberikan pelayanan agar masarakat tidak kesal dan menurunkan kepuasannya terhadap pelayanannya.

# DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku :**

Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta :PT. Rineka Cipta,2002) hlm 134

Cambel,J.1989Dalam Simamora 2011. “*Riset Dalam Efektivitas Organisasi,Terjemahan*

*sahat simamora”* (2011) Erlangga. Jakarta Cambel, J. 1989 Dalam Simamora 2011.

“*Riset Dalam Efektivitas Organisasi,Terjemahan sahat simamora” hal- 47 dan 48* (2011) Erlangga.Jakarta

Fisal, (1990) di kutip dalam Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta hal, 297

Fizin, M, 2012.”*Efektifitas Perangkat Desa dalam menangani Bantuan Dana Desa*”. Skripsi tidak diterbitkan : Fisipol universitas mulawarman samarinda

Mansyur, Sastrio. 2013 “*Efektifitas Pelayanan Publik dalam Persepektif Konsep Administrasi Publik*” vol 5 No 1 Hal. 969

Ridwan, H R. 2016. *E-book Hukum Administrasi Negara.* Jakarta: Rajawali Pers

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit Alfabeta Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*.

Penerbit Alfabeta

Siagian, (2008). dikutip dalam Pahlevi, (2019). “*Pengertian Efektivitas, Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas*”

Salam, 2020. *“E-book Sosial dan Budaya”*

Jakarta Vol 7 No 6 hal 497

# Sumber internet :

Asmana, 2018. *Pengertian Data Sekunder Dan Data Primer, Serta Perbedaan, Kelebihan dan Kekurangan Antara Data Primer Dan Sekunder* di [https://legasstudies71.blogspot.com](https://legasstudies71.blogspot.com/) (diakses 22 November, 22.47 PM)

Kompas, 2020. “*Pandemi Global Yang Dinyatakan WHO Pada Covic-19” Suara literasi*, 3 maret 2020, hal 2 di

http://kompasiana.com(diakses 10

November)

Hardita, 2020. *Pengertian Kartu Keluarga,Keluarga, Keluarga Berencana* di [http://www.diadona.co.id](http://www.diadona.co.id/) (diakses 12

november)