

Aspek Jaminan Pengurusan Karis/Karsu Di BKPSDM Kabupaten Tolitoli

Muhammad Iqbal^{1*}, Indar Ismail Jamaluddin²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Madako Tolitoli

Jl. Madako No. 01 Kelurahan Tambun, Kabupaten Tolitoli, Sulawesi Tengah

²Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sembilanbelas November Kolaka
Jl. Pemuda, Tahoa, Kecamatan Kolaka, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara

*Email: muhammadiqbal@umada.ac.id

ABSTRAK

Setiap Pegawai Negeri Sipil yang telah melakukan pernikahan sah wajib mengurus kartu istri/suami (karis/karsu) pada Badan Kepegawaian Daerah. Gunanya, selain berkaitan tertib administrasi kepegawaian, juga salah satu syarat permohonan pensiun. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran sedalam-dalamnya mengenai aspek jaminan pengurusan karis/karsu di BKPSDM Kabupaten Tolitoli. Penelitian berlangsung 3 bulan yakni november 2022 s/d february 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Seluruh data dan informasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan dapat memberikan jaminan legalitas dan tidak ada biaya pengurusan karis/karsu. Namun pelaksana tidak berani memberikan kepastian waktu pengurusan karis/karsu sesuai SOP, karena proses pelayanan harus melewati pemeriksaan ketat, temuan berkas administrasi sering tidak lengkap, kesalahan data pemohon, dukungan staf dan sarana prasarana yang minim, serta anggaran operasional sosialisasi yang tidak ada.

Kata Kunci: *Jaminan, Pelayanan, Karis/karsu*

ABSTRACT

Every Civil Servant who has entered into a legally required marriage to apply for a wife/husband card or karis/karsu at the Regional Civil Service Agency. The function is related to orderly personnel administration and one of the conditions for applying for a pension. This study is to obtain an in-depth description of the guarantee aspects of career management services at BKPSDM Tolitoli Regency. The research lasted three months, namely from November 2022 to February 2023. Data collection was through observation, interviews, and documentation, then analyzed using data analysis techniques by Miles and Huberman. The study results show that service providers can provide guarantees of legality and no costs for karis/karsu. However, the executors did not dare to provide certainty about the processing time according to the SOP, because the service process had to go through strict inspections, administrative file findings were often incomplete, applicant data errors, minimal staff and infrastructure support, and non-existent socialization operational budgets.

Keywords: *Assurance, Service, Karis/karsu*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009). Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah berkualitas, maka pelaksanaan otonomi

daerah dapat dikatakan berhasil (Hardiyansyah, 2018 :1). Sedangkan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim,2008:22), termasuk pelayanan kepegawaian yang ditangani oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli.

Seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) baik pria maupun wanita apabila telah melaksanakan/melangsungkan perkawinan yang sah, wajib melaporkan status perkawinannya kepada unit lembaga yang menjalankan fungsi kepegawaian. Istri/suami sah dari PNS yang bersangkutan akan dibuatkan dan diberikan kartu identitas, yang disebut kartu istri/ suami, atau disingkat karis/ karsu. Dengan demikian, karis / karsu adalah kartu identitas istri/ suami yang sah dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. Pengertian ini jika merujuk pada sifat kegiatannya termasuk jenis pelayanan administrasi (Erlianti, 2019: 1); (Permatasari, 2020); (Agustina, 2019).

Adapun regulasi yang mengatur tentang karis/ kartu terdapat pada Keputusan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor: 1158a/KEP/1983 tentang Kartu Istri/ Suami Pegawai Negeri Sipil. Sedangkan BKPSDM Kabupaten Tolitoli, khususnya pegawai Sub Bidang Penghargaan Pegawai selaku petugas yang melayani pengurusan karis/ karsu. Adapun fungsi karis/ karsu ada 3 (tiga) yaitu: 1) Bukti pendaftaran istri/suami sah PNS; 2) Lampiran surat pengantar permohonan pensiun, Janda/Duda; dan 3) Tertib administrasi kepegawaian.

Setelah berkas administrasi karis/ karsu pemohon dinyatakan lengkap, data pengusulan kemudian dikelola menggunakan aplikasi Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Pengusulan data karis/ karsu berbasis *web* ini memakan waktu yang lumayan lama, yaitu 4 – 6 bulan hingga terbitnya kartu. Karis/ karsu hilang/ rusak atau mengurus ahli waris baru ada persyaratan dokumen tersendiri. Namun sebagai pelaksana pelayanan, BKPSDM tidak berani memberikan kepastian waktu kepada pemohon sebab ada mekanisme yang sedang dijalankan. Sementara itu, sebagai pemohon banyak yang belum mengetahui persyaratan administrasi, dan alur atau mekanisme pelayanan, target waktu, biaya, dan manfaat karis/karsu.

Berdasarkan indikasi ini, peneliti menemukan masalah berkaitan dengan aspek jaminan dalam pengurusan karis/karsu PNS di BKPSDM Kabupaten Tolitoli, yaitu:

1. Kurangnya optimalnya sosialisasi yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Tolitoli berkaitan dengan karis/karsu.
2. Proses pelayanan administrasi karis/karsu melewati pemeriksaan ketat dan terkesan lama.
3. Staf Sub Bidang Penghargaan Pegawai yang melayani pengurusan karis/ karsu jumlahnya 2 orang dan belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan (diklat), serta tidak memiliki operator khusus SIOLA.
4. Alat bantu pelayanan, terutama komputer dan printer tidak ada, sehingga meminjam dari sub bidang lain. Demikian halnya dengan ruang tunggu pelayanan bagi pegawai yang mengurus Karis/ Karsu tidak ada.

Untuk mengukur aspek jaminan pengurusan karis/ karsu di BKPSDM Kabupaten Tolitoli digunakan teori *service quality* (servqual) dari Zeithaml (Pasolong, 2019: 155). Menurut Zeithaml, salah satu dimensi penting dari 5 dimensi menentukan kualitas pelayanan publik yaitu *assurance* (jaminan) (Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2003);(Arini,I.D, 2014). Lebih lanjut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2018:

46), dimensi tersebut meliputi jaminan legalitas dalam pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

METODE

Penelitian ini didesain dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tujuannya, memperoleh gambaran sedalam-dalamnya mengenai aspek jaminan pelayanan pengurusan karis/karsu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli. Penelitian berlangsung selama 3 bulan, yakni november 2022 sampai februari 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Informan berjumlah 6 informan yang terpilih secara *purposive sampling*, yaitu: Staf Sub bidang Penghargaan Pegawai, Operator aplikasi SIOLA, Kepala Sub Bidang Penghargaan Pegawai, Kepala Sub Bidang Umum dan Kepegawaian, dan 2 orang pegawai yang mengurus karis/ karsu. Peneliti juga memanfaatkan data dan informasi dari dokumen, undang-undang/peraturan, literatur, karya tulis, foto, media *online*, dan lain-lain.

Seluruh data dan informasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010). Secara ringkas dapat dijelaskan bahwa data yang diperoleh dilapangan, selanjutnya diidentifikasi untuk menemukan masalah yang sebenarnya, lalu dianalisis menurut teori yang digunakan, kemudian diinterpretasi sesuai dengan desain penelitian dalam bentuk deskriptif, dan terakhir ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jaminan Legalitas dalam Pelayanan Administrasi Karis/ Karsu

Pelayanan administrasi karis/karsu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli merupakan pelayanan administrasi yang sifatnya legal, karena diatur dalam Keputusan Kepala BKN Nomor : 1158a/KEP/1983 tentang Kartu Istri/ Suami Pegawai Negeri Sipil, dan Keputusan Kepala BKN Nomor : 021/KEP/1988 tentang Penggunaan Kartu PNS (Karpeg) dan Kartu Istri/Suami (karis/karsu). Sehingga proses pelayanan administrasi karis/karsu harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan Karis/Karsu yang mengacu pada dasar regulasi tersebut.

Di dalam Keputusan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor: 1158a/KEP/1983 dijelaskan apabila seorang Pegawai Negeri Sipil berhenti sebagai Pegawai Negeri Sipil tanpa hak pensiun, maka Karis/Karsu yang telah diberikan kepada isteri/suaminya dengan sendirinya tidak berlaku lagi. Apabila seorang isteri/suami Pegawai Negeri Sipil bercerai, maka karis/karsu yang telah diberikan kepadanya, dengan sendirinya tidak berlaku lagi, akan tetapi apabila ia rujuk/kawin/nikah kembali dengan bekas suami/isterinya, maka karis/karsu tersebut dengan sendirinya berlaku kembali. Apabila Pegawai Negeri Sipil berhenti dengan hormat dengan hak pensiun, maka Karis/Karsu yang telah diberikan kepada isteri/suaminya tetap berlaku, begitu juga apabila Pegawai Negeri Sipil atau pensiunan Pegawai Negeri Sipil meninggal dunia, maka Karis/Karsu tetap berlaku selama masih ada janda/duda/anak yang masih berhak atas pensiun.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keputusan BKN tersebut, cukup jelas dan rinci menjelaskan tentang pentingnya kegunaan dari karis/karsu sebagai salah satu syarat administrasi permohonan pensiun, identitas istri/suami sah PNS, dan bagian dari

penataan administrasi kepegawaian.

Meskipun disebutkan sebelumnya, karis/karsu dapat dicetak dengan bahan kertas yang mudah didapat, namun keberadaan nomor seri dan kode yang tertera pada kartu tersebut merupakan nomor yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara melalui aplikasi SIOLA, yang tidak memungkinkan bisa dioperasikan dengan mudah oleh orang lain. Sehingga dapat dikatakan karis/karsu tersebut dapat dijamin legalitasnya.

Jaminan Kepastian Waktu dan Biaya Dalam Pengurusan Karis/ Karsu

Pegawai di Sub Bidang Penghargaan Pegawai selaku pelaksana pelayanan karis/karsu dapat memberikan jaminan tepat waktu saat itu juga apabila seluruh tahapan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, artinya tanpa kendala apapun. Jika memang tidak bisa, dapat memberikan bukti pengambilan agar ketika selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menunjukkan bukti pengambilan (Kuswati, Ratna Esa & Kumoro, 2017); (Fathurrahman, 2018). Pelaksana pelayanan memang harus memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama, dan tanpa kejelasan (Sitorus, 2014); (Mawarni & Kuncoro dwi putranto, 2017); (Riyani et al., 2021). Namun sebagaimana dijelaskan pada dimensi sebelumnya, hal itu sulit dilakukan mengingat proses pemeriksaan dan disposisi oleh berbagai pihak tidak selamanya berjalan lancar, atau sesuai target waktu yang tertera dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Karis/karsu. Sehubungan dengan ini, beberapa pegawai mengeluh ketidakpastian waktu yang diberikan saat mengurus karis/karsu, salah satunya Juliana, S.Pd, Guru SMPN 1 Bangkir yang menjelaskan petugas tidak memberi kepastian waktu terima karis/karsu, namun memberitahu untuk mengecek kembali pada bulan juli atau februari.

Pengusulan data karis/ karsu dilakukan secara online atau berbasis *web*, namun memakan waktu yang lumayan lama, yaitu 4 – 6 bulan hingga terbitnya kartu. Jika merujuk pada SOP, alur pengurusan karis/karsu yang cukup panjang cukup karena melewati banyak pemeriksaan berkas, data dan disposisi.

Pengusulan pengajuan karis/karsu dilakukan hanya sebanyak 2 kali dalam setahun, yaitu bulan februari dan juli. Sementara itu, jika terdapat masalah data, misalnya tidak terbaca oleh sistem aplikasi, maka harus di daftarkan kembali. Karis/karsu yang hilang/ rusak atau mengurus ahli waris baru ada persyaratan dokumen tersendiri, dan diajukan langsung ke BKN Makassar oleh BKPSDM Kabupaten Tolitoli. Dengan alur pelayanan tersebut, dapat dipastikan pelaksana pelayanan tidak berani memberikan kepastian waktu pengambilan karis/karsu yang diajukan, namun hanya menginformasikan kepada pemohon untuk mengecek kembali pada bulan juli atau februari, setelah berkas pemohon dinyatakan lengkap.

Dalam mengurus karis/karsu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli, sama sekali tidak dikenakan biaya atau gratis. Demikian tidak ada indikasi pengutuan liar yang dilakukan oknum dalam mengurus karis/karsu. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang sama sekali tidak menunjukkan bukti pelanggaran tersebut. Dengan adanya jaminan biaya dari pelaksana pelayanan, maka pemohon tidak perlu khawatir mengeluarkan biaya untuk mengurus keperluannya. Namun pelayanan yang memungkinkan pegawai harus datang langsung ke BKPSDM secara tidak langsung berpengaruh terhadap biaya operasional pegawai bersangkutan yang harus dikeluarkan untuk mengakomodasi kebutuhan sendiri saat mengurus karis/karsu, disamping menyita waktu kerja pegawai tersebut. Karenanya menurut hemat peneliti, perlu ada upaya peningkatan pelayanan administratif

karis/karsu berbasis elektronik, misalnya aplikasi, atau menggunakan *platform* media sosial guna mengefisiensi proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dari 3 (tiga) aspek pada dimensi *assurance* (jaminan) yang diteliti belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Pelaksana pelayanan dapat memberikan jaminan legalitas dan tidak ada biaya pengurusan karis/karsu. Namun pelaksana tidak berani memberikan kepastian waktu pengurusan karis/karsu sesuai SOP, karena proses pelayanan harus melewati pemeriksaan ketat, temuan berkas administrasi sering tidak lengkap, kesalahan data pemohon, dukungan staf dan sarana prasarana yang minim, serta anggaran operasional sosialisasi yang tidak ada

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Arini, I. . (2014). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 2(3).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fathurrahman, M. (2018). Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi Muslih Fathurrahman. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 215–225.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Kuswati, Ratna Esa & Kumoro, J. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(2), 216–227.
- Mawarni, S., & Kuncoro dwi putranto, A. (2017). Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu Pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VI, 129–147. <http://journal.stia-aan.ac.id/index.php/PRDM/article/view/81>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sitorus, M. (2014). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1), 1–15.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RdanD, Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service.