

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 18 ayat 1 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mempunyai tanggung jawab terhadap reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain. Pemerintah daerah melakukan berbagai strategi melalui pelayanan dan pemberdayaan untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring dengan hal tersebut tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Secara Substansi UU No 25 tahun 2009 sangat penting dan memuat ketentuan kaidah atau asas yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik

yaitu: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia ditandai dengan terbitnya Perpres nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Pada tahun 1997 Indonesia mengalami krisis multidemnsi sehingga membuat Indonesia ingin melakukan reformasi birokrasi. Nilai tukar rupiah yang mulai runtuh memicu Indonesia untuk mlakukan pembenahan di segala bidang, seperti bidang ekonomi, hukum, dan politik, dan kemudian di susul oleh reformasi di bidang birokrasi. Salah satu sasaran dalam reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan.

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kegiatan pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh ketanggapan, handalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam memberikan pelayanan. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari

sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat, (Botutihe, 2017 : 2).

Penetapan keputusan menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan transparan yang sesuai dengan aturan pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, pemerintah juga memerlukan berbagai strategi. Strategi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan melalui berbagai kebijakan di bidang perancangan kelembagaan, inovasi penyelenggaraan pelayanan hingga kepada implementasi dari rancangan penyelenggaraan pelayanan. Setiyono (2014: 93) mengatakan bahwa kedudukan strategi dalam manajemen pelayanan publik adalah untuk mengetahui dan memetakan tujuan, mengidentifikasi masalah, mengeksplorasi logistik, menyusun cara mepacaitujuan, dan menentukan misi (*mission*) dalam pencapaian tujuan. Tanpa adanya strategi maka suatu organisasi akan bekerja tanpa arah dan tujuan.

Berdasarkan Perbup Nomor 69 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Pasuruan, Kelurahan Purwosari merupakan satu-satunya kelurahan yang ada di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan, kantor Kelurahan Purwosari mempunyai tugas : a. melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan; b.

melakukan pemberdayaan masyarakat; c.melaksanakan pelayanan masyarakat; d.memelihara ketenteraman dan ketertiban umum; e.memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum; dan f.melaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Salah satu tugas Pemerintah Kelurahan Purwosari ialah melaksanakan pelayanan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan salah satunya pelayanan Kartu Keluarga (KK). Berdasarkan Perbup Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pasal 9 Dinas berkewajiban dan bertanggung jawab melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan melibatkan Pemerintah Kecamatan, Desa dan Kelurahan dengan tugas : a. melaksanakan pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada seluruh masyarakat/penduduk atas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Yang dilaksanakan di Kecamatan, Desa dan Kelurahan; c. menerbitkan Dokumen Kependudukan di Kecamatan, Desa dan Kelurahan; d. menjamin kerahasiaan data dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa pencatatan sipil yang dilaksanakan di Kecamatan, Desa dan Kelurahan; e. melakukan verifikasi dan validasi data yang disampaikan masyarakat / penduduk dalam pelayanan Administrasi Kependudukan; f. menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, Desa dan Kelurahan; dan g. melakukan pengkajian pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, Desa dan Kelurahan.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga saat ini belum lancar dan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut didasari atas observasi awal peneliti terkait sosialisasi prosedur pengurusan Kartu Keluarga kepada masyarakat tidak maksimal akibatnya masyarakat tidak paham terkait prosedur tersebut sehingga membuat pelayanan terhambat.

Mengingat pentingnya perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga seharusnya diselenggarakan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Kartu Keluarga perlu ditingkatkan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Selain itu, diperlukan berbagai strategi untuk memudahkan upaya peningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga tersebut.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan”.

1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan ?
3. Bagaimana faktor pendukung dalam pemenuhan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan
2. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam pemenuhan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi Publik terkait dengan penerapan strategi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Masyarakat

Dapat menambah wawasan mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

2. Bagi Pemerintah

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk mengambil keputusan dalam penerapan strategi meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.