

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kehidupan masyarakat dalam kebutuhan administrasi sekarang ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kebutuhan yang bertambah ini akan membawa persoalan dalam pemenuhannya. Begitupun dengan sebagian besar persoalan administrasi negara yang bersumber pada persoalan masyarakat. Dengan ini mendorong masyarakat terus berketergantungan dalam memenuhi kebutuhannya. Pada pendapat yang dikemukakan oleh Woodrow Wilson pada penjelasan mengenai administrasi yang diletakkan diluar kajian politik yaitu :

“Administration lies outside the proper sphere of politics. Administration question are not political question, al-though politics sets the tasks for administration, is should not be suffered to manipulste its offices”

Woodrow Wilson dalam (thoha, 2008, hal. 7) juga berpendapat bahwa administrasi merupakan suatu bidang usaha (a field of business) dan harus dipisahkan dari politik. Selain itu Wilson juga mengemukakan bahwa pemahaman seperti ini hakikatnya merupakan jiwa dari administrasi negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang bertujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (thoha, 2008).

Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013, merupakan perubahan yang mendasar untuk meningkatkan eektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dan untuk menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Dalam pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Disebutkan dalam pengertian pelayanan publik yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan susai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiapwarga negara dan penduduk atas barang, jasa dan palayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu dari pelaksanan pelayanan publik yaitu aministrasi kependudukan yang ada disuatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiaian penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi penduduk serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Namun kenyataannya pada penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efisien dan efektif dan juga pada SDM

yang belum memadai. Hal ini dilihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. (Sujatmiko, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Dikarenakan tuntutan kualitas pelayanan oleh masyarakat yang semakin banyak sementara pada praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Meskipun tuntutan tersebut menuntut pelayanan publik yang berkualitas tetapi sering tidak sesuai dengan yang diharapkan karena pada kenyataannya pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pada pencapaian kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 (hardiansyah, 2012, hal. 48) terdapat 8 dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari : 1) kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian, 2) keamanan, 3) keterbukaan. 4) efisiensi, 5) ekonomi, 6) keadilan dan merata, 7) ketepatan waktu, 8) kriteria kuantitatif. Hal ini menjadi kunci utama bagi seluruh instansi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan indikator pelayanan yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, keadilan pendapatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik (Negara, 2003) . Pada pelaksanaan pelayanan publik diharapkan aparat pemerintahan dapat melaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Desa Tambaksari merupakan salah satu desa di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan yang melakukan pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan di desa Tambaksari meliputi pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara, dan apa pelayanan yang direkomendasikan antara lain : akta kelahiran, akta tanah.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Desa Tambaksari bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Permasalahan yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan yaitu dengan masih banyak masyarakat yang belum faham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyak masyarakat yang belum

membawa persyaratan lengkap dalam membuat Kartu Keluarga (KK). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan masih kurangnya informasi dari pihak desa mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Maka dari itu secara tidak langsung akan menghambat proses pembuatan surat pengantar pembuatan KK maupun penambahan keluarga dalam KK yang sebelumnya, sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Desa Tambaksari dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat tunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Kurang memadainya tempat tunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Hanya terdapat satu set meja kursi yang dapat ditempati 6 orang pengunjung, sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 8 orang lebih. sehingga pada akhirnya mereka harus berdiri menunggu giliran untuk dilayani oleh pihak desa.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti berinisiatif melakukan riset terkait kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi. Disini peneliti berinisiatif melakukan analisis kritis yang mencoba mengungkapkan kualitas yang diberikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah desa Tambaksari. Objek dalam

penelitian ini adalah kualitas dari pelayanan yang diberikan dari pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang diatas beberapa permasalahan dapat dirumuskan dan dibahas adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dalam pembuatan surat pengantar KK di Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat pengantar KK di Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Tambaksari sesuai dengan indikator pelayanan dan standarisasi pelayanan, penelitian ini bertujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa Tambaksari.
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala dan upaya dalam mengatasi permasalahan untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di desa Tambaksari.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti dimasa yang akan datang, dan diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi terutama pada kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat Praktis

- a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pemahaman dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terutama pada pelayanan administrasi di Desa Tambaksari.

- b) Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai peningkatan pelayanan publik melalui survei kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Tambaksari.

- c) Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dijadikan bahan evaluasi bagi aparat pemerintahan Desa Tambaksari dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Desa Tambaksari tersebut.