

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur Negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga Negara. Pelayanan publik yang professional itu artinya pelayanan publik yang bercirikan dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintahan). Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan itu tidak sesuai dengan harapan. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dengan diterbitkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia maupun warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia yang berada pengaturan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Sinambela (2006), pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintahan untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan.

Pada undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan Pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi.

Salah satunya adalah pelayanan mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) yang meliputi permasalahan serta berkas yang perlu dilampirkan dalam mekanisme perbaikan Kartu Keluarga (KK) yang berada di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

Pada undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang membuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing

yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarga kepada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa atau lurah camat. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur- jalur yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pemerintah seharusnya dapat mengubah pelayanan publik yang buruk untuk menjadi lebih baik dan memuaskan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan publik.

Instansi pemerintahan yang berada ditingkat bawah Kabupaten Pasuruan yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan diberikan kewenangan yang luas sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dilihat dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat semakin beraneka ragam. Oleh karena itu Instansi Kecamatan Purwosari harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang berupa kemudahan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dalam melihat kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi yang dikemukakan oleh Parasuram (Jasfar,2005:51). Dimensi yang dimaksud yaitu meliputi bukti *Reability* (Kehandalan), *Responsivees* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati), *Tangibles* (Produk produk jasa ). Kualitas pelayanan menjadi kunci utama bagi seluruh instansi dalam

mewujudkan kepuasan pengguna layanan. Maka dari itu pelayanan publik perlu memerhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 44 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau maka perlu menyederhanakan prosedur dan memudahkan permohonan izin dalam memperoleh perizinan. dimana kenyataannya pembuatan Kartu Keluarga (KK), dinilai oleh masyarakat sangat rumit, panjang dan terlalu berbelit-belit dalam proses pengisian formulir yang menjadi syarat untuk mendapatkan Kartu Keluarga (KK) dan apabila ada yang dirubah di dalam kartu Keluarga maka harus melengkapi syarat tambahan misalnya dalam perubahan tanggal lahir, tempat lahir, atau merubah status dari belum kawin menjadi kawin harus dilengkapi dengan buku nikah.

Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala desa atau Lurah dan camat. Adapun persyaratan penerbitan kartu keluarga yaitu :

- Mengisi Formulir biodata
- Pengantar Rt/Rw

- Foto Copy Akte perkawinan / buku nikah yang sudah di legaliser
- Foto Copy Akte Kematian
- Foto Copy Akte Perceraian
- Foto Copy Keterangan Kelahiran
- Foto Copy Ijazah sebagai data pendukung bila ada
- Foto Copy KTP suami dan istri
- Kartu keluarga lama yang asli
- Surat keterangan kehilangan KTP/KK dari kepolisian
- Surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI
- Tanda tangan Lurah dan Camat Atau yang mewakili

Kondisi saat ini terlihat bahwasanya dalam pelayanan KK dilihat dari hasil observasi masih banyak kondisi yang belum memenuhi seperti waktu yang lama dalam melayani pengguna layanan, kurangnya pegawai dan kurangnya fasilitas yang menunjang pengguna layanan seperti wifi yang tidak bisa dipakai untuk umum, kurangnya komputer di meja pelayanan kondisi ini tidak sesuai dengan teori parasuraman (Jasfar,2005:51). Dalam penulisan ini akan membahas masalah tentang pelayanan dalam mekanisme perubahan dan penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan yang mana masih bersifat pencatatan data masih manual karena kurangnya tenaga kerja, fasilitas dan peralatan.

Di kantor Kecamatan Purwosari, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanannya. Hal ini didasari oleh berbagai fenomena yang ditemui di wilayah Kecamatan Purwosari, yaitu kurangnya pegawai untuk melaksanakan

pelayanan, adanya fasilitas yang masih kurang sehingga memerlukan waktu untuk menginput data dikomputer

Berdasarkan Uraian latar belakang diatas penulis ingin melakukan penelitian agar tahu bagaimana proses pelayanan publik di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan, maka peneliti memfokuskan penelitian pada bagaimana cara mengukur kualitas pelayanan publik di Kecamatan Purwosari dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mekanisme Perbaikan Atau Pergantian Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan“**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk) ?

## **1.3 Tujuan Peneliti**

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari peneitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)

2. Untuk mendeskripsikan apa saja faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk).

#### **1.4 Manfaat Peneliti**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas maka diharapkan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
- b. Diharapkan bisa menjadi sarana untuk menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan pertimbangan referensi ilmiah yang dapat dipergunakan oleh pihak yang dibutuhkan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah, diharapkan nantinya dapat dijadikan sebuah penilaian yang dapat diterima bagi pemerintah daerah untuk lebih maksimal lagi dalam menangani pelayanan masyarakat di setiap Kecamatan.
- b. Bagi pemerintah Kecamatan Purwosari, diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi untuk melengkapi kekurangan dan lebih mengoptimalkan pelayanan publik.

- c. Bagi masyarakat, diharapkan nantinya dapat membuka ruang kesadaran masyarakat untuk memahami pelayanan.
- d. Bagi peneliti, sebagai ajang pengembangan wawasan, pengetahuan dan pengalaman secara teoritis maupun praktis.