

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah dalam hal pelayanan. Memberikan pelayanan yang terbaik adalah tujuan dari pemerintah itu sendiri. Menurut Peraturan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan berbentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan - pelayan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Sebuah kualitas pelayanan dikatakan baik apabila ada keandalan atau kompetensi dari pemerintah itu sendiri.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, Masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dalam berbagai macam hal, yakni dengan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya atau sesuai dengan yang ditargetkan ataupun menghasilkan *output* yang sebelumnya minimal mencapai *output* yang maksimal.

Efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang harus diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Tingkat efektifitas dapat diukur dengan membandingkan rencana sebelumnya dengan target yang sudah dicapai dan tingkat ukur itu kita bisa melihat apakah sudah mencapai tujuan yang sudah ditentukan, jika hasil pekerjaannya yang sudah dilakukan tidak dapat tercapai sesuai dengan rencana sebelumnya maka hal itu tidak dikatakan efektif begitu juga sebaliknya jika pekerjaan yang dilakukan sudah mencapai tujuan maka hal itu dikatakan efektif. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilakukan dengan benar dan mendapatkan hasil yang bermanfaat (siagian, 1987:76) :

Efektivitas juga merupakan pengukuran, dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun ukuran efektivitas atau kriteria menurut Sondang P. Siagian (19987:60) :

#### 1. Faktor waktu

Faktor waktu disini adalah kecepatan waktu dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari orang satu ke orang lain. Terlepas dari penilaian yang subjektif seperti itu, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

#### 2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

#### 3. Faktor gaya pemberi pelayanan

Gaya pemberi pelayanan merupakan salah satu ukuran efektivitas pelayanan dalam mengukur efektifitas kerja. yang dimaksud gaya disini adalah cara atau kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. masyarakat bisa saja merasa tidak sesuai dengan gaya masyarakat yang diberikan oleh gaya pemberi pelayanan.

Menurut 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 perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Bentuk-bentuk pelayanannya terkait data kependudukan seperti pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, Akta Perceraian, Akta Kematian Serta Keterangan Pindah Penduduk.

Proses pelayanan kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Warga negara indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap harus melaporkan susunan keluarganya kepada dinas kependudukan dan

pencacatan sipil melalui kepala desa/lurah dan camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan KK, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki kartu keluarga sebagai tanda kependudukan.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintahan yang telah diberikan wewenang untuk mengurus pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan merupakan unsur pelaksanaan daerah Kabupaten Pasuruan dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Sebagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Untuk melaksanakan ketentuan pasal 8 ayat (5) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, perlu mengatur mengenai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mewujudkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang efektif dan efisien, perlu mendekatkan pelayanan di Kecamatan atau nama lainnya dengan membentuk unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota. Dengan adanya UPT disetiap

Kecamatan, salah satunya UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari membuat masyarakat tidak perlu mengurus dokumen yang diperlukan ke pusat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan, karena di Kecamatan sudah ada UPT yang bisa mengurus dokumen yang diperlukan masyarakat yang membuat semakin efektif dan efisien.

Jenis pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat ada pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan regulatif. Yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah pelayanan publik kategori administratif.

Sistem yang diterapkan oleh pemerintah masih dirasa kurang relevan untuk melayani masyarakat, maka pemerintah membuat inovasi dan pembaharuan dalam sistem pelayanan publik. Penerapan pelayanan *Go Digital* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan aman kepada masyarakat, dalam peraturan Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) Nomor 7 Tahun 2019 yang mana dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Mengenai hal tersebut sudah terencana dan terprogramkan berlatar belakang atas pertimbangan :

- a. Bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru;
- b. Bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;

Kementerian Dalam Negeri memberikan instruksi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil yang ada di Indonesia untuk menerapkan pelayanan publik berbasis daring, dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan juga sudah menerapkan sistem daring dan UPT di Kecamatan yang ada di Kabupaten Pasuruan termasuk UPT yang ada di Kecamatan Purwosari, dengan adanya sistem daring masyarakat Purwosari bisa mendaftarkan dan mengambil dokumen yang dibutuhkan ke UPT salah satunya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dengan membawa syarat-syarat sebagai penunjang dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi SIAK dan Sistem Informasi Kependudukan Dan Catatan sipil yang sudah di sediakan.

Dengan berasaskan hukum tentang Administrasi Kependudukan dikatakan bahwa Administrasi Kependudukan berbasis daring adalah proses pengurusan pencatatan kependudukan dan catatan sipil yang pengiriman datanya menggunakan media elektronik yang berbasis web. Web yang hanya dapat diakses oleh pihak yang bertugas dinamakan Sistem Informasi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan web itu sudah ada di setiap UPT yang tersebar di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Pasuruan termasuk UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari guna untuk mendaftarkan para pemohon maupun penerbitan dokumen.

Namun pada sistem yang diterapkan oleh pemerintah ini masih ada kendala yang ada didalamnya, karena pada hekekatnya pembaharuan pada suatu sistem terjadi karena sistem yang lama dirasa masih kurang berhasil dalam penerapannya sehingga dibutuhkan perbaikan sistem untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan juga sistem dapat diukur melalui tingkat efektifitas dalam melakukan pekerjaannya dan disini penulis menemukan beberapa masalah di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari :

1. sarana dan prasarana di UPT kecamatan purwosari yang dirasa masih kurang memadai dengan jumlah permintaan yang banyak
2. jumlah pegawai di UPT Kecamatan Purwosari yang jumlahnya hanya 2 orang

3. jaringan yang menjadi komponen utama dalam pelayanan berbasis daring masih sering mengalami *trouble*.
4. produktivitas kerja pegawai di UPT Kecamatan Purwosari memang masih kurang dengan adanya komplain dari masyarakat.

Berdasarkan Uraian latar belakang di atas penulis ingin melakukan penelitian agar tahu bagaimana proses pelayanan berbasis daring dalam pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari dan mengambil judul **“Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis Daring Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas , maka rumusan masalah dalam penelitain ini :

1. Bagaimana Efektifitas pelayanan berbasis daring dalam pembuatan kartu keluarga di UPT kecamatan Purwosari ?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam Efektifitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga berbasis daring ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa efektifitasnya pelayanan berbasis daring dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di UPT Kecamatan Purwosari.

2. Untuk Mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang berbasis daring di UPT Kecamatan Purwosari.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya kajian-kajian ilmu pelayanan publik serta memberikan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca mengenai pelayanan publik berbasis daring dalam pembuatan Kartu Keluarga dan dapat digunakan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya,

2. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, untuk mengembangkan pengetahuan tingkat keefektifan pelayanan serta keterampilan guna untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas.