

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah hingga saat ini masih menunjukkan berbagai kelemahan, yang mengakibatkan belum tercapainya kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, yang dapat berimbas pada citra negatif terhadap aparat pemerintah. Mengingat tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik. (Daseu, 2017)

Pemerintah daerah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya dalam proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang mencakup Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), akta kematian, akta kelahiran, surat keterangan, dan sejenisnya. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, pelaksanaannya harus mengikuti prinsip-prinsip seperti kejelasan, jangka waktu, kemudahan akses, kesederhanaan, keamanan, kenyamanan, keakuratan, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kelengkapan sarana dan prasarana (Yusnia Y, 2019).

Memberikan pelayanan yang optimal merupakan suatu keharusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum, penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas, sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan

indikator untuk menilai kinerja pelayanan publik. Indikator ini akan menjadi bagian dari pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai aparatur. Dalam konteks ini, indikator kinerja disebut sebagai standar pelayanan. Indikator kinerja lebih menekankan pada aspek-aspek yang akan dinilai, sedangkan pengukuran kinerja berfokus pada objek yang dinilai (Abdurrahman, 2020).

Dalam berbagai media seperti radio, televisi, dan surat kabar, tidak bisa dipungkiri bahwa masalah birokrasi di Indonesia sangat rumit dan serius. Di pandangan masyarakat, berinteraksi dengan birokrasi sering kali diartikan sebagai pengalaman yang menyebalkan, memakan waktu lama. Selain itu, prosedur yang rumit dan biaya tambahan yang tidak terkait dengan prosedur itu sendiri sering kali berkaitan dengan kepentingan pribadi, serta rendahnya tingkat transparansi dan akuntabilitas (Dwiyanto 2002).

Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat setempat. Proses pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), berbagai izin, serta penyediaan air bersih. Seluruh layanan ini merupakan bagian penting bagi masyarakat yang memanfaatkan jasa tersebut tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dinyatakan bahwa penyelenggaraan layanan harus mengikuti beberapa prinsip, antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Keputusan tersebut juga mencakup standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian,

biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Adapun permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Namun, manajemen dan pelaksanaan layanan ini tidak sepenuhnya diinformasikan kepada masyarakat, yaitu pelayanannya masih kurang sesuai dan berbelit-belit dan aksesibilitasnya masih sulit, Penerapan standar pelayanan sering kali kurang didukung oleh sistem pengaduan yang efisien untuk menangani keluhan atau masukan dari masyarakat. Akibatnya, ketika masyarakat merasa pelayanan tidak sesuai dengan standar, mereka kebingungan mengenai tempat atau cara untuk menyampaikan keluhan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam peneliti ini adalah :

1. Bagaimanakah penerapan standar pelayanan pembuatan kartu keluarga baru dikelurahan purwodadi kecamatan blimbing kota malang?
2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan standar pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga?

1.3 Tujuan Penelitian

berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui prosedur penerapan standar pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga dikelurahan purwodadi kecamatan blimbing kota malang
2. Untuk mengetahui waktu penerapan standar pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga dikelurahan purwodadi kecamatan blimbing kota malang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan dapat memberikan evaluasi, khususnya dalam meningkatkan standar pelayanan kartu keluarga dikelurahan purwodadi kecamatan blimbing kota malang.

2. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai suatu hasil karya ilmiah yang dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi suatu bahan masukan dan perbandingan bagi para peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti tema penelitian yang sejenis, serta menambah perbendaharaan perpustakaan bagi mereka yang membutuhkan.