

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

1.1 penelitian terdahulu

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini ialah,peneliti telah memilih tiga karya ilmiah yang terkait dengan judul yang diteliti ialah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti,Judul Penelitian dan Tahun	Hasil	Relevansi
1	Dona lintang (2023) Standar pelayanan publik (Studi pada pelayanan Administrasi Keppendudukan di Kecamatan Jatiuwung kota tanggeran)	Hasil penelitian didapatkan bahwa standar pelayanan publik dalam di kecamatan jatiuwung kota tanggerang dalam pelayanan administrasi kependudukan	Perbedaan:penelitian denganpenelitian terdahulu yakni terletak pada lokasi penelitian. Peneliti latar belakang masalah tentang penerap an standar pelayan andalam pengurusankartu keluarga
2	Bekti Mayasari (2023) Penerapan standar pelayanan Publik di Desa Gesikan	Hasil mengatakan standar pelayanan di Desa gesikan berjalan baik bahwa publik Sudah baik	Perbedaan:penelitian denganpenelitian terdahulu yakni terletak pada lokasi penelitian. Peneliti pengambilan masalah tentang penerap an standar pelayan andalam pengurusankartu keluarga

3	Yusnia (2019) Standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang	Hasil mengatakan bahwa standar pelayanan publik sudah di terapkan dengan baik	Perbedaan: penelitian dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian. Peneliti mengangkat masalah tentang penerapan standar pelayanan dan ampeng usankartu keluarga
---	--	---	--

Sumber: lintang (2023), Mayasari (2023) Yusnia (2019)

1.2 Penerapan Standar pelayanan Administrasi

1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Moenir,)(2015: 26)

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya

sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2 004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas- tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan- jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan

sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

1.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Wianarsih (2005:243), prinsip dasar pelayanan publik adalah hal- hal yang penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi suatu pelayanan yang diselenggarakan. Prinsip-prinsip ini akan dapat memberikan pedoman tentang perlu atau tidaknya suatu jenis pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menurut Osborn dan Gaebler dalam Kartikaningdyah (2013:5), yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.

4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.

Dalam keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: a) kesederhanaan, b) kejelasan, c) kepastian waktu, d) akurasi, e) keamanan, f) tanggung jawab), g) kelengkapan sarana dan prasarana, h) kemudahan akses, i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, j) kenyamanan. Dalam transaksi bisnis kepuasan terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan tidak berbeda dari keputusan tersebut dan prinsip tersebut dapat diadopsi sebagai acuan dalam memberikan pelayanan.

1.3 Pelayanan kartu keluarga

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

dan atau penerima pelayanan. Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kehandalan dan daya tangkap layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut.

2. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincianya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. transparansi

menegani biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan.

3. Dasar Hukum pelayanan

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Pemahaman dasar hukum dalam aspek pemberian pelayanan adalah penting sebagai edukasi bagi masyarakat. Pemahaman tentang dasar hukum pelayanan menjadi bagian dari pemberian layanan yang optimal. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerima pelayanan. Hal ini bagian dari bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah untuk mencapai *good governance*.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sebagai media dan instrument dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan di berikan.

1.4 Penerapan pelayanan Kartu Keluarga Baru

Pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, serta panduan dari ahli di bidang administrasi kependudukan. Berikut adalah penjelasan terkait hal tersebut:

1. Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan: Undang-undang ini mengatur mengenai pendaftaran penduduk dan pengelolaan data kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Keluarga.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007: Mengatur tentang Kartu Keluarga dan ketentuan pelaksanaannya.
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006: Tentang pelaksanaan administrasi kependudukan, termasuk tata cara pendaftaran KK.

2. Pengurus Kartu Keluarga

Menurut undang-undang, pengurus Kartu Keluarga biasanya adalah kepala keluarga yang bertanggung jawab atas data keluarga. Pengurus ini harus:

- a. Melaporkan Perubahan: Segera melaporkan perubahan data yang terjadi dalam keluarga, seperti kelahiran, kematian, atau perubahan status perkawinan.
- b. Menjaga Keakuratan Data: Memastikan bahwa semua data yang tercantum dalam KK adalah benar dan terkini.

3. Pandangan Ahli

Ahli dalam bidang administrasi publik dan demografi menjelaskan bahwa pengelolaan Kartu Keluarga penting untuk:

- a) Data Kependudukan: KK berfungsi sebagai sumber data demografis yang membantu pemerintah dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.
- b) Hak dan Kewajiban: KK juga menjadi dasar untuk mendapatkan berbagai hak, seperti pendidikan dan layanan kesehatan.

4. Prosedur Pengurusan

Prosedur pengurusan KK melibatkan beberapa langkah, antara lain:

- a) Pengisian Formulir: Mengisi formulir permohonan KK yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b) Dokumen Pendukung: Menyertakan dokumen pendukung seperti akta kelahiran, akta nikah, dan dokumen identitas lainnya.
- c) Verifikasi: Petugas akan melakukan verifikasi data sebelum menerbitkan KK.

5. Pentingnya Kartu Keluarga

Kartu Keluarga tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga sebagai alat untuk perencanaan pembangunan dan penyaluran bantuan sosial. Oleh karena itu, pengurus KK harus aktif dan bertanggung jawab dalam pengelolaannya. Dengan mengikuti ketentuan und Kartu Keluarga tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga sebagai alat untuk perencanaan pembangunan dan penyaluran bantuan sosial. Oleh karena itu, pengurus KK harus aktif dan bertanggung jawab dalam pengelolaannya. Dengan mengikuti ketentuan undang-undang dan saran dari para ahli, pengurus Kartu Keluarga dapat memastikan bahwa data keluarga selalu akurat dan bermanfaat untuk berbagai kepentingan.

1.5 Peran Kelurahan Dalam Pembuatan KK

Dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KTP), kartu keluarga (KK), dan sebagainya yang terdapat dalam bentuk-bentuk pelayanan di kelurahan, pemohon yang langsung mengurus keperluannya kepada pihak kelurahan harus menyertakan pengantar dari RT setempat dimana pemohon bertempat tinggal, yang disertakan dengan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa oleh pemohon, yang telah ditetapkan oleh pihak kelurahan,

Menurut Soekanto, kelurahan berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik. Dalam konteks pembuatan KK, kelurahan harus memastikan bahwa prosesnya berjalan efisien dan transparan, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.