

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar administrasi. Pemerintahan baik bila pelayanan publik adalah untuk kepentingan masyarakat, yaitu mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas dievaluasi memuaskan jika pelayanan bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. Memberikan layanan yang berkualitas sudah merupakan suatu keharusan agar mencapai kepuasan pelanggan dan apabila pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan, layanan pasti akan tidak efektif dan efisien. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi harapan penerima layanan karena secara teori bertujuan untuk memuaskan penerima pelayanan yaitu komunitas. Sehingga, penyelenggara pelayanan harus kompeten dan berkompeten untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dikatakan baik ketika penyedia layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan kualitas yang mendekatkan pemerintah dan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting dan keharusan bagi pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

dalam pemberian layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, berkualitas, serta mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab sesuai bidangnya. Pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan kualitas pelayanannya yang baik karena kualitas adalah himpunan dan karakteristik barang dan jasa yang menunjang ketrampilan dan memenuhi kebutuhan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang cepat, bebas kesalahan yang mengikuti prosedur dan proses yang ada, serta proporsional dengan keinginan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas adalah segala sesuatu yang memuaskan pelanggan kebutuhan nyata.

Seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika penduduk yang berjalan menjadikan Pemerintah Indonesia juga bertanggung jawab, serta pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan. Dalam bidang pengelolaan kependudukan, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan sebagai warga negara, masyarakat berkewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai penduduk Indonesia, salah satunya dalam memiliki Kartu Keluarga. Hal tersebut menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Kartu keluarga tentunya adalah salah satu dokumen terpenting bagi setiap penduduk. Tanpa adanya Kartu Keluarga, maka banyak kebutuhan lainnya yang tidak berfungsi. Jadi tidak ada alasan setiap keluarga tidak membuat

Kartu Keluarga sebab dokumen ini merupakan prasyarat untuk persiapan berbagai dokumen penting. Contoh, Kartu Keluarga dibutuhkan untuk mendaftar sekolah, mendaftar pernikahan, mengurus perpanjangan kendaraan dan lain-lain.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia: Menimbang untuk membangun tata Pemerintahan yang efisien serta berfungsi maka perlu dikembangkan suatu sistem administrasi publik baru yang mudah serta lebih cepat secara daring terhadap masyarakat. Peraturan ini dikuatkan dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik No 53 Tahun 2021. Pemerintahan Jawa Timur bertujuan untuk menyelenggarakan Administrasi Pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, serta jujur untuk layanan publik yang berkualitas dan andal, membutuhkan Sistem Administrasi Elektronik yang terintegrasi serta terkoordinasi dengan Jawa timur dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 23 Tahun 2021 yaitu tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Mengingat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan tanggungjawab penyelenggaraan negara.

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan penanggulangan kependudukan kantor Desa Jedong di Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, pada tahun 2022 telah melaksanakan pelayanan publik secara

*online* terhadap masyarakat Salah satunya adalah pelayanan Kartu Keluarga, dimana pelayanan *Online* ini dilakukan melalui website SIPEDULI. Website ini disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dispenduk dan hanya bisa diakses oleh petugas pelayanan Desa Jedong. Dengan pelayanan *Online* masyarakat dapat mengurus surat Kartu Keluarga dengan mendatangi Kantor Desa serta membawa dokumen yang dipersyaratkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, Afifuddin dan Putra (2022), bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Jedong masih memerlukan pemahaman masyarakat untuk kelengkapan persyaratan dokumen yang harus diurus dan peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan dan pemahaman teknologi. Dengan adanya permasalahan terkait dengan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kelengkapan persyaratan mengurus dokumen dan masih perlunya peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan untuk memahami teknologi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga *online* pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pernyataan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kualitas Kartu Keluarga *Online* Pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan referensi atau pengetahuan mengenai pelayanan publik, khususnya kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online*.

2. Secara Praktis

Hasilnya dapat dijadikan sebuah kontribusi pada Pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi problem terkait kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Kartu Keluarga *Online* pada Desa Jedong.