

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dengan berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima disuatu instansi penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer.

Pelayanan yang menjadi faktor-faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis, sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa 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 dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut memberikan pengesahan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dalam kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka puas. Pelayanan prima

berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan umum menurut Kepmen PAN No. 18 / 1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No. 63 / 2003 adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan UMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jas, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Sugiono:2001). Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Secara kualitatif tuntutan pelayanan publik tersebut banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintah. Dan bentuk layanan dari pemerintah tersebut diantaranya, yaitu pada bidang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 20013 dalam pasal 1 ayat (1) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pelayanan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan langsung dengan setiap aktivitas kehidupan warga Negara, diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu Presiden, pemilu Kepala Daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, mengurus surat akta kelahiran, mengurus surat akta kematian, pembuatan kartu keluarga (KK), dan aktivitas lainnya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk (KTP). Seiring perkembangan zaman yang dinamika perubahannya begitu cepat, maka sangat dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak ada diskriminatif, maka akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan yang dimaksud melahirkan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan karena sifatnya yang revisi, maka yang berubah dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah sebagian kecil yang dianggap susah tidak relevan untuk saat ini dan perlu untuk disesuaikan. Perubahan itu meliputi kepentingan umum, kewenangan penyelenggara dan Instansi pelaksana, Pencatatan Sipil, Data Dokumen Kependudukan. Adapun perubahan yang maksud itu diharapkan agar semakin mempermudah masyarakat dalam proses Administrasi Kependudukannya. Disamping itu, biaya dalam proses pengurusan Administrasi Kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut biaya.

Demikian halnya di Kabupaten Malang dimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai instansi teknis penyelenggaraan pemerintah dibidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang berkewajiban melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan sebaik-baiknya. Salah satu yang cukup pelik dalam Administrasi Kependudukan adalah yang berkaitan dengan penerbitan Kartu Keluarg (KK). Data mengenai dari seorang begitu penting sehingga segala macam proses pendapatan pada setiap orang /individu baik setatusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu edentitas keluarga yang memuat 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 keluarganya kepada dinas kependudukan dan

pencatatan sipil melalui kepala Desa/Lurah dan Camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbit kartu keluarga (KK). Pembuatan kartu keluarga (KK) sangat penting, karena setiap Kepala Keluarga wajib memiliki kartu keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga keluarga dapat diurus menggunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan Administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga (KK) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kematian, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan pembuatan Kartu Keluarga tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga, Masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau di lengkapi dalam pengurusan dokumen pembuatan keluarga. Permasalahan lain yang ditemui yaitu adanya masyarakat yang belum paham tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan untuk mengurus kartu keluarga karena terkadang berkas-berkasnya yang masih kurang lengkap dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga.

Berdasarkan isu yang didapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”**. Tidak lepas dari rumusan dalam penelitian ini, Kabupaten Malang terpilih sebagai tempat penelitian dikarenakan peneliti ingin mengetahui proses pelayanan khususnya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Malang.

1.2. Rumuan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan prima dalam pembuatan kartu keluarga (KK)?
2. Apa saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat penghambat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berangkat dari latar belakang dan ruusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan prima dalam pembuatan kartu keluarga (KK)
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam pembuatan kartu keluarga (KK).

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian dan pembelajaran selain yang telah didapat diperguruan tinggi.

- b. Untuk menambah informasi bagi pihak-pihak atau pembaca mengenai efektifitas Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.
- b. Dapat menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa kompetensi manajemen pelayanan dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.

