BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang KKL

Munculnya otonomi daerah, menyebabkan semakin berwarnanya kondisi pemerintahan di Indonesia yang ditandai dengan banyaknya inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana titik tolak dari penerapan otonomi daerah adalah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat salah satunya adalah hal pelayanan publik. Dengan adanya otonomi daerah, setiap daerah dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam mengembangkan daerahnya, hal ini juga yang mewajibkan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sehingga menghasilkan suatu pelayanan yang prima dan berkualitas secara efektif dan efisien.

Upaya mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik pun terus digalakan oleh pemerintah dengan berbagai cara, dan salah satu cara tersebut adalah dengan menggabungkan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau yang disebut dengan *e-government* atau *electronic government* yaitu pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini bertujuan agar urusan pemerintahan dapat terselenggara dengan baik dan benar sehingga apa yang terjadi tujuan pemerintahan tercapai secara efektif dan efisien.

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana diharapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kecamatan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih

belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media.

Pelayanan publik sebagai suatu proses dri kinerja organisasi (birokrasi) tentu dipengaruhi oleh budaya dan budaya kerja aparatur atau pegawainya. Keterkaitan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap aparatur, cenderung beraneka ragam karena merka dating dari kelompok sosial, etnis, dan agama yang berlainan.

Camat adalah perangkat pemerintahan wilayah kecamatan yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan diwilayah kecamatan yang bekerja untuk masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik, pegawai Kantor Camat harus dapat bekerja seefektif mungkin dalam menjalankan tugasnya.

Kecamatan Bojongloa Kaler merupakan salah satu kecamatan yang dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya dengan kurang baik. Proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Bojongloa Kaler ini dilatarbelakangi oleh berbagai macam masalah yang timbul pada proses pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat, terutama mengenai proses pelayanan pembuatannya tersebut yang dinilai lambat dan berbelit-belit sehingga memakan banyak waktu seperti contohnya pada saat proses pendaftaran no register yang dimana pendaftar harus antri dan ingin didahulukan.

Dimana kurang memadainya komputer, kurangnya kedisiplinan aparatur, meningkatnya tarif pelayanan dan kemampuan aparatur dalam menjalankan proses pembuatan kartu keluarga menjadi masalah sentral dalam proses pelayanan pembuatan kartu keluarga pada proses pendaftaran registrasi.

Lamanya proses pendaftaran tersebut dapat terlihat dari sibuknya petugas kecamatan untuk mencatat no registrasi atau penulisan resi nama

seorang pembuat KK. *Pertama*, ketika pendaftar untuk mendapatkan no register, *kedua*, ketika petugas kecamatan mendata apakah pendaftar sudah memenuhi persyaratan yang sudah ada, *ketiga*, apabila sudah memenuhi persyaratan dan sudah diberi no register tersebut data yang sudah masuk akan segera diberikan kepada petugas kecamatan dibidang pembuatan kartu keluarga. Dalam proses pendaftaran saja pendaftar harus melewati tiga langkah tersebut belum lagi ditambah dengan adanya proses administrasi lain.

Hal lainnya yang menghambat proses pendaftaran di Kecamatan Bojongloa Kaler adalah nama, alamat dan lain-lain. Alhasil, waktu pelayanan lebih banyak tersita dengan berbagai proses konvensional ini. Betapa rumitnya proses pelayanan pembuatan kartu keluarga ini. Kemudian untuk proses pendaftar yang sudah 3 bulan belum juga menerima krtu keluarga yang sudah jadi, petugas harus mencari tumpukan data yang sudah masuk dan dilihat kembali apakah benar data sudah masuk.

Pada bagian lain, para petugas harus mencatat dengan teliti data-data pendaftar, termasuk no register tersebut. Data tersebut harus diperiksa, diringkas dan dianalisis, serta dibuat laporannya dengan lengkap. Setelah selesai, laporan tersebut tersebut harus dikirim ke dinas kependudukan. Terkadang data yang dihasilkan tidak valid atau tidak akurat, membuat para petugas harus membuat ulang laporannya. Hal tersebut merupakan rangkaian proses pelayanan dan pekerjaan teknis yang membosankan dan melelahkan tidak hanya bagi masyarakat tetapi bagi para aparaturnya juga.

Hal-hal tersebut tidak akan terjadi apabila proses pelayanan pembuatan kartu keluarga dapat dikerjakan dengan baik , apabila seperti itu akan lebih mudah, cepat, tidak berbelit-belit, tidaka akan sering terjadi kesalahan , membuat masyarakat nyaman dan mengurangi beban petugas ditambah dengan data dan informasi yang disajikan akurat dan valid.

Kecamatan mempunyai tugas Pokok dalam melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang Pemerintahan, Pembangunan, Perekonomian, Kemasyarakatan, Ketentraman dan Ketertiban serta Koordinasi dengan Instansi Otonom dan UPTD. Maka dari

itu kami melakukan penulisan di kecamatan Bojongloa Kaler kota Bandung provinsi Jawa Barat untuk mengetahui seberapa besar hubungan dan peranan Camat Bojongloa Kaler dimasyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka kami membuat laporan yang diberi judul **"Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung"**

1.2 Kegunaan KKL

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan bagi penulis, KKL dilakukan agar data-data yang di peroleh dari laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan di Kecamatan tersebut guna meningkatkan kinerja masa yang akan datang.
2. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori tentang Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.
3. Kegunaan Praktis, KKL yang dilakukan dengan cara pencarian data langsung ke sumber data yang bersangkutan, dan dapat memberikan kegunaan bagi instansi yaitu Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung itu sendiri.

1.3 Metode Laporan KKL

Sesuai dengan masalah yang ditulis pada laporan KKL ini, khususnya yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan adalah dengan mencari kebenaran dalam penulisan berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusun dalam melakukan penulisan dan pengamatan

Dengan demikian dalam penulisan Laporan KKL ini, penulis menggunakan metode deskriptif, Metode deskriptif diartikan sebagai :

> "Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang timbul di masyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke

permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variable tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian" (Bungin, 2001:124).

Dengan mencermati definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa metode penelitian deskriptif dengan merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta penulis merupakan instrumen kunci dalam sebuah KKL yang mengutamakan kualitas data, artinya data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

1.3.1 Teknik Pengumpulan Data

1.3.1.1 Studi Pustaka

Kegiatan yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis tentang penempatan PNS. Penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik tentang pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bojongloa Kaler sehingga dapat menyelesaikan KKL ini, sehingga pekerjaan penulis tidak merupakan duplikasi.

1.3.1.2 Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung pada Kecamatan Bojongloa Kaler yang menjadi tempat KKL dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date,* disamping itu penulis juga melakukan suatu Observasi non partisipan yaitu :

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Penulis meneliti tentang Proses Pelayanan

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan KKL

1.4.1 Lokasi KKL

Lokasi KKL dilaksanakan di Kecamatan Bojongloa Kaler, yang beralamat di Jln.KH.Wahid Hasyim no.25 Bandung. Adapun judul dari laporan ini tentang “Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung”.

1.4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Tahun 1969-1989 bernama Kecamatan Bojongloa yang terdiri dari 7 Kelurahan yaitu Kelurahan Jamika, Babakan Tarogong, Babakan Asih, Kopo, Sukaasih, Situsaeur dan Kelurahan Kebonlega dan sejak tahun 1989 dipecah menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Bojongloa Kaler dan Kecamatan Bojongloa Kidul serta saat ini Kecamatan Bojongloa Kaler terdiri dari 5 (lima) Kelurahan yaitu : Kelurahan Jamika, Babakan tarogong, Babakan Asih, Kopo, Suka Asih sedangkan Kelurahan Situsaeur dan Kebonlega masuk ke Kecamtan Bojongloa Kidul

Potensi

Potensi yang ada di Kecamatan Bojongloa Kaler :

1. Pendidikan
    a. SD Negeri : 15 Buah SD Swasta : 6 Buah
    b. SMP Negeri : 2 Buah, SMP Swasta : 6 Buah
    c. SMA Swasta : 4 Buah
    d. MI : 1 buah
    e. MTs : 1 buah
    f. SMA Negeri : 1 buah
    g. SMK : 1 buah
    h. MA : 1 buah

2. Kesehatan
   a. Puskesmas : 2 Buah
   b. Dokter Umum : 37 orang
   c. Dokter Spesialis gigi : 3 orang
   d. Dokter Spesialis Kandungan : 1 orang
   e. Posyandu : 47 Buah
   f. Apotik : 13 buah
3. Sarana Ibadah
   a. Masjid : 114 Buah
   b. Mushalla : 40 Buah
   c. Gereja : 14 buah
   d. Vihara : 4 buah
   e. Kelenteng : 1 buah

4. Organisasi Masyarakat Pemuda Pancasila, FKPPI, AMPI, LPM, Forum RW, AMS, Pitaloka, Karang Taruna, GIBAS, PPM, Forum Kec. Sehat, BKM, MKGR, FBB, Wirakarya, Lembaga Lanjut Usia.

5. Ekonomi Potensi ekonomi yang ada di Kecamatan Bojongloa Kaler meliputi : Koperasi 21 buah, Pra Koperasi 15 buah, Wartel 94 buah, Kiostelp 123 buah, Industri besar 173 buah, Industri sedang 233 buah, Industri kecil / Usaha Informal 454 buah, Bank 9 buah, Hotel 2 buah, Restoran 4 buah, Rumah Makan 6 buah, Pasar 2 buah, Toko 233 buah, Warung / Kios 389 buah, Supermarket 8 buah, Kantor Swasta 82 buah, Gedung Parkir 26 buah, Tempat penjualan mobil bekas 8 buah, rumah sewa kontrak 303 rumah, MUBR 5 buah, UED SP 5 buah, UP2K 5 buah, P2KP 5 buah, PPUD 5 buah.

1.4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

1. Tugas Pokok :

Melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

2. Fungsi :

1. Mengkoordinasikan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan undang-undang;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
5. Membina pemerintahan kelurahan di wilayah kerjanya.

1.4.1.3 Visi Misi Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

1. Visi :

Terwujudnya Kecamatan Bojongloa Kaler yang partisipatif, berdaya dan Taat untuk menunjang kota Bandung yang Bermartabat

2. Misi :

1. Meningkatkan kinerja pemerintahan Kecamatan
2. Meningkatkan sarana prasarana fisik dan daya dukung lingkungan Kecamatan ;
3. Mengembangkan lembaga masyarakat pada bidang pembangunan ekonomi dan sosial budaya masyarakat;
4. Mengembangkan lingkungan masyarakat Tertib, Akur, Aman dan Tentram (TAAT).

1.4.1.4 Program Kerja Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Pelaksanaan 7 program prioritas dan 5 (lima) Gerakan Pemerintah Kota Bandung

1. Peningkatan perekonomian masyarakat
2. Pembinaan kemasyarakatan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi nya Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung mempunyai struktur organisasi, adapun struktur organisasinya sebagai berikut :

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan KKL

Penjadwalan penulisan kuliah kerja lapangan sampai dengan pengumpulan laporan terdiri dari :

a). Penyusunan rancangan judul, bulan Mei 2012

b). Penyusunan Laporan KKL dengan arahan pembimbing, bulan Juni-Juli 2012.

c). Pengumpulan data di lapangan, bulan Agustus 2012

d). Analisa data yang diperoleh dari lapangan bulan Agustus-September 2012

e). Penyusunan laporan KKL bulan September-Oktober 2012

f). Pengumpulan laporan KKL bulan Oktober 2012.

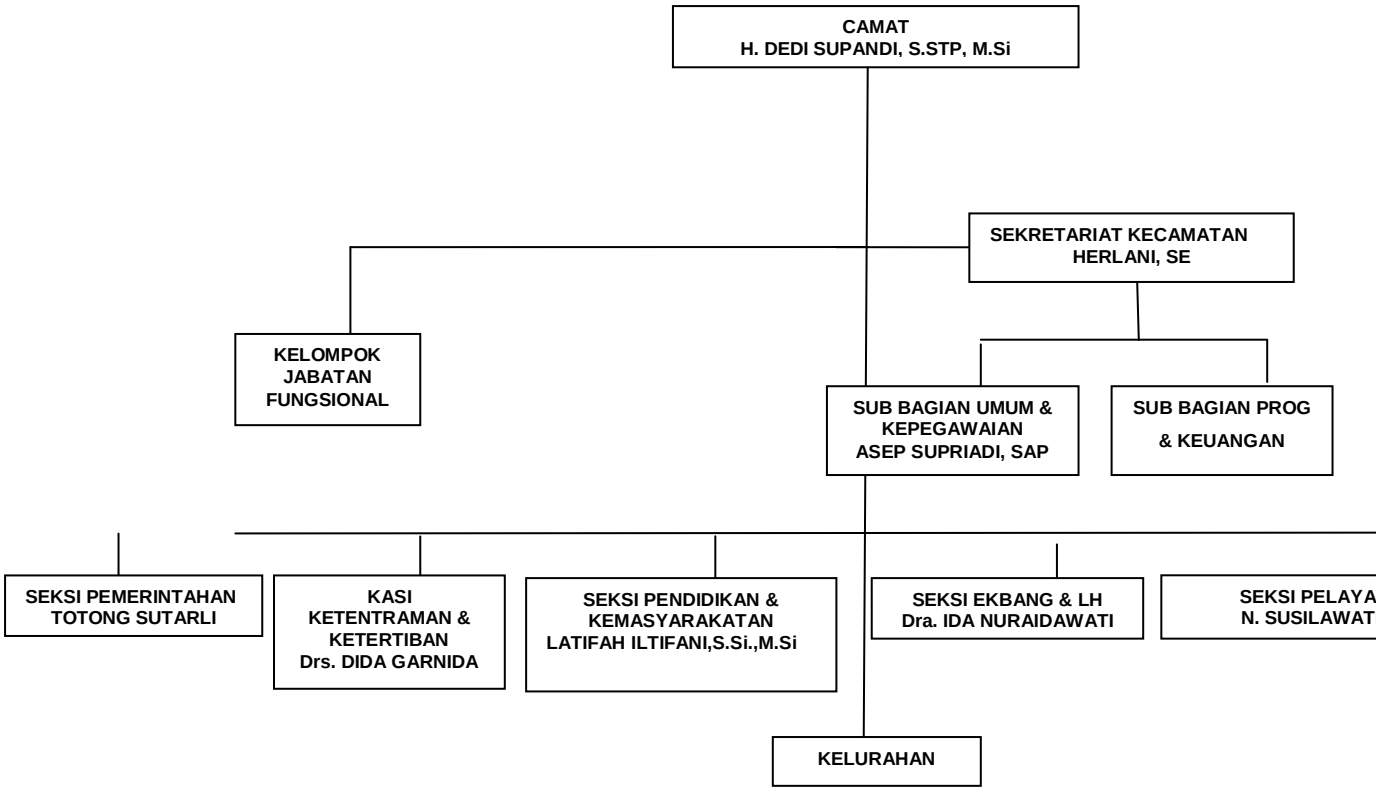
Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Laporan KKL

Kegiatan	2012						2013
	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Jan
Penyusunan rancangan judul	■						
Pengajuan Judul KKL		■					
Penyusunan Usulan Penulisan			■				
Bimbingan Laporan KKL			■				
Pelaksanaan KKL				■			
Penyusunan Laporan KKL					■	■	
Seminar Laporan KKL							■

Gambar 1.1

Struktur Organisasi



Sumber: Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung 2012