BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara.Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Reformasi dalam pelayanan publiksaat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya.Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namum terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada

sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (Publik Service) yang efektif dan efesien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin popular.Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokat yang begitu panjang.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Pemerintahan Kabupaten Bandung selaku pelaksana pembangunan daerah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melaksanakan administrasi kependudukan yang diantara salah satunya yaitu pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK). Kartu keluarga akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari.Misalnya, jika membuat kartu tanda penduduk perlu melampirkannya, apabila meneruskan sekolah dan mencari beasiswa kartu keluarga itu dibutuhkan, hingga ingin mendapatkan asuransi kesehatan dan membuat jaminan kesehatan kartu keluarga sangat dibutuhkan sebagai data penunjang.

Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentangnama, susunan dan hubungan keluarga serta identitas anggota keluarga. Setiap keluarga hanya memiliki satu KK dan setiap penduduk dicatat hanya pada satu KK. Pada Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No 1 Tahun 2010 Kartu Keluarga diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Instansi pelaksana yang diberikan kepada penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, dan perubahan susunan keluarga dalam kartu keluarga wajib dilaporkankepada Instansi Pelaksana selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.

Masalah yang terjadi dengan melihat dengan luasnya wilayah Kabupaten Bandung masih banyak masyarakat atau kepala keluarga di kecamatan yang terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Dengan alasan dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit dari satu meja ke meja yang lain. Sehingga mengurunkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat kartu keluarga, terjadi pula akan kekurang pahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan kartu keluarga, yang mana harus ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW setempat hingga ke kelurahan dengan mengisi berbagai formulir yang sediakan hingga berakhirnya dikecamatan yang melihat kelengkapan hingga data masuk ke dinas lalu di proses. Hal ini cukup memakan waktu yang dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Membicarakan masalah pelayanan publik tidak akan ada habisnya, masalah muncul karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ingin terwujudnya tertib administrasi namun dalam kenyataannya masih

banyak masyarakat yang wajib memiliki Kartu Keluarga belum mencapai rasio penduduk, ini terlihat bahwa pelayanan belum optimal, selain itu dalam proses pembuatan kartu keluarga dinyatakan bahwa tidak ada pembiayaan dalam prosedurmya, namun hal yang terjadi dilapangan masih terlihat adanya penyelewengan dalam pelaksanaan proses tersebut karena masyarakat ingin penerbitan kartu keluarganya lancar dan cepat. Halini tentunya tidak baik, namun dengan adanya teknologi yang dapat digunakan untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan. Saat ini teknologi sudah meluas fungsinya, sehingga dapat memudahkan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* yaitu *electronic government*.

Pembutan KK merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang seingga membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupannya misalnya membuat jaminan asuransi kesehatan menggunakan data kartu keluarga. Tingginya intensitas pembuat layanan kartu keluarga tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang dilakukan oleh masyarakat membuat ruangan di dinas tersebut selalu dipenuhi masyarakat, namun yang menjadi permasalahannya adalah ruangan yang begitu kecil dan tidak bisa menampung para masyarakat yang datang ke dinas tersebut serta sarana yang diberikan untuk masyarakat masih kurang seperti ruang tunggu untuk masyarakat yang datang sehingga membuat masyarakat yang tidak masuk ke ruangan tersebut menunggu duduk diluar

dansaling tidak beraturan. Dari situasi ini terlihat masyarakat tidak terlayani dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Masalah lain pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung kurangnya disiplin serta tanggung jawabnya sebagai pegawai, misalnya beberapa pegawai yang sering datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum waktu yang ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga pegawai pada saat itu sehingga masyarakat yang selalu berdatangan membuat kartu keluarga khususnya akan sedikit terlambat kepengurusannya atau kurang terlayani dengan baik, karena kekurangan tenaga pegawai yang mengerjakan kepengurusan tersebut. Kurang optimalnya para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, tercermin masih kurangnya kinerja sumber daya manusia aparatur di dinas tersebut.Hal lainnyakurang informasi yang faktual dan sosialisasi serta penyuluhan yang belum merata, sehingga jumlah dari rasio penduduk belum sampai pada kepala keluarga yang wajib memiliki kartu keluarga.

Dari penggambaran diatas penulis merasa kualitas pelayanan di Kabupaten Bandung adalah sebuah tinjuaan peneliti dalam keilmuan pengembangan sumbangasih bagi ilmu pemerintahan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGAPADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG .**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ada pada latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti merumuskan masalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil KabupatenBandung?”

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud penelitian yang penulis lakukan, bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayananKK. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui transparansi Pelayanan Pembuatan Kartu KeluargaPada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui kondisional Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui partisipatif Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
5. Untuk mengetahui kesamaan hak Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari peneitian yang dilakukan oleh peniliti diharapkan untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

   Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga ini peneliti yaitu melatih kemandirian dan dapat memiliki rasa tanggung jawab dalam mengerjakan dan meneliti suatu masalah. Selain itu juga memberikan gambaran praktisbagi peneliti berkaitan pelayanan serta peneliti pun dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

2. Kegunaan Teoritis

   Kegunaan teoritis dalam penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti pergunakan serta berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai konribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kabupaten Bandung maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.