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 publik saat 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 Kota Bandung selaku pelaksana pembangunan daerah khususnya pada Kecamatan Coblong Kota Bandung melaksanakan administrasi kependudukan yang diantara salah satunya yaitu pembuatan 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 (KK) itu dibutuhkan, hingga ingin mendapatkan asuransi kesehatan dan membuat jaminan kesehatan kartu keluarga (KK) sangat dibutuhkan sebagai data penunjang. Kartu Keluarga (KK) merupakan

kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan keluarga serta identitas anggota keluarga. Setiap keluarga hanya memiliki satu Kartu Keluarga (KK) dan setiap penduduk dicatat hanya pada satu Kartu Keluarga (KK). Pada Peraturan Daerah Kota Bandung No 07 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan adminstrasi Kependudukan 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 dilaporkan kepada Instansi Pelaksana selambat-lambatnya 14 (Empat Belas) hari sejak terjadinya perubahan.

Peneliti menemukan rendahnya kualitas pelayanan aparatur pada Kecamatan Coblong dengan tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung pada saat datang ke lokasi penelitian. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Kecamatan Coblong Kota bandung terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Pelayanan administrasi Kecamatan kedalam komputer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah tiga orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan pelayanan administrasi, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan pelayanan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan administrasi. Hal ini di perjelas dengan tabel jumlah aparatur bagian pelayanan yang ada di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Tabel 1.1
Jumlah Aparatur Bagian pelayanan Administrasi Kecamatan Coblong

No	Kegiatan	Jumlah Petugas
1	Penerima Berkas	1
2	Verifikasi Berkas	1
3	Pengimput Data	2
4	Verifikasi Data	1
5	Penyerahan Berkas	1
	Jumlah	**6**

Sumber: Data Kecamatan Coblong Kota Bandung,2018

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukan bahwa dalam melaksanakan pelayanan aparatur rata-rata hanya berjumlah satu sampai dua orang pada masing-masing pekerjaannya. Jumlah ini tentu masih kurang karena pelayanan tidak hanya mengurus satu pelayanan.

Hal ini cukup memakan waktu yang dalam proses pembuatan kartu keluarga (KK). Membicarakan masalah pelayanan publik tidak akan ada habisnya, masalah muncul karena Di Kecamatan Coblong Kota Bandung ingin terwujudnya tertib administrasi namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) 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. Hal ini di perjelas dengan tabel jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Tabel 1.2
Tabel Penduduk dan Rumah Tangga di Kecamatan Coblong
Tahun 2018

Kelurahan	Penduduk	Rumah Tangga
Cipaganti	**12.220**	**3.821**
Lebak Siliwangi	**4.821**	**1.816**
Lebak Gede	**15.239**	**6.482**
Sadang Serang	**27.359**	**8.181**
Sekeloa	**30.389**	**11.512**
Dago	**38.772**	**15.048**
Jumlah	**105.081**	**46.860**

Sumber BPS Kota Bandung, Coblong Dalam Angka 2018

Dapat dilihat bahwa masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sangat banyak dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga dan dalam 1 hari kecamatan bisa memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat khususnya kepala rumah tangga yang ingin melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga bisa mencapai angka 100 orang yang dimana dalam angka tersebut tidak sebanding dengan aparatur yang melayani pembuatan kartu keluarga di tambah lagi masih sering menggunakan jasa magang dalam bantuan pelayanan di kecamatan.

Tugas pemerintah yang sudah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 yaitu memberikan pelayanan kepada warganya dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik atau sering disebut dengan *Electronic Government (e-Government)* merupakan cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini juga dipertegas oleh Menteri Pemberdayan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) bahwa e-Government adalah sebuah pemerintahan yang memadukan layanan 9 informasi

dengan sistem perangkat ICT yang bertujuan untuk memudahkan warga mendapatkan informasi

masalah lain yang peneliti temukan pada saat datang ke lokasi, ditemukan berbagai macam permasalahan pelayanan administrasi Kecamatan salah satunya yaitu mengenai pelayanan pembuuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Permasalahan yang terjadi yaitu mengenai kondisional penunjang pelayanan yaitu jaringan akses internet yang kurang optimal. Karena Jaringan internet adalah salah satu alat pendukung yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Bandung sebagai alat untuk pendukung pelayanan, hanya saja koneksi internet yang tidak stabil pada saat melakukan pelayanan, mengakibatkan data pelayanan yang sudah dibuat menjadi terhambat proses pengiriman data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Hal tersebut terjadi karena semua pelayanan dan aparatur di kecamatan menggukan jaringan internet tersebut dimana dalam kecamatan tersebut terdapat 33 (tiga puluh) unit kompeter yang menggunakan jaringan internet tersebut sehingga dalam mengimput data menjadi tidak stabil.

Untuk anggaran jaringan internet sudah dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 214 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi Dan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi. Pada pasal 28 menyebutkan bahwa untuk anggaran Menara Telekomunikasi Dan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi di kecamatan sebesar Rp.2.300.000 untuk penyediaan alat bantu penunjang pelayanan di Kecamatan. Anggaran tersebut

Kecamatan mendapat bantuan dalam penyediaan jaringan internet dengan kapasitas kecepatan sebesar 15.000 mbs namun dengan jaringan internet sebesar itu belum efektif dalam pelayanan karena masih terdapat masalah di jaringan internet.

Hal tersebut membuat pelayanan tidak berjalan dengan baik karena untuk mengimput data selalu menggukan jaringan internet sama halnya dalam pengiriman berkas ke Disdukcapil Kota Bandung juga menggunakan jaringan internet karena hal tersebut terjadi maka kualitas pelayanan menjadi terhambat di tambah lagi dalam jadwal pengiriman data pelayanan ke Disdukcapil dalam 1 minggu hanya satu kali dan kalau jaringan internya yang tidak stabil sehingga tidak dapat mengirim data maka hal tersebut dapat menjadi masalah dalam pelayanan karna pelayanan menjadi terhambat.

Pembutan Kartu Keluarga (KK) merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga 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 (KK).

Penelitian tentang pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Keluarga (KK) sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, salah satunya penelitian yang di lakukan oleh (*Mulyana*, *2014*) dengan skripsi yang berjudul *Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (kk) Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung* , menggunakan metode penelitian kualitatif.

Peneltian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal fokus penelitian di Kecamatan mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan dan metode penelitian, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. menyangkut permasalahan yang sama dan yang membedakan hanya indikator teori. Sehingga pada penelitian di atas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian tentang pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Keluarga (KK) sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, penelitian yang di lakukan oleh (*Katrina,2017*) dengan skripsi yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*, menggunakan metode penelitian kualitatif.

Peneltian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal fokus penelitian mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan metode penelitian, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. karena menyangkut permasalahan yang sama dan yang membedakan hanya indikator teori dan tempat pengambilan data. Sehingga pada penelitian di atas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian tentang pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Keluarga (KK) sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, penelitian yang di lakukan oleh (*Jefrianto,2013*) dengan

skripsi yang berjudul *Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak*, menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Peneltian di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal fokus penelitian mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. karena menyangkut permasalahan yang sama dan yang membedakan hanya indikator teori dan metode penelitian yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Sehingga pada penelitian di atas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas Pelayanan Administasi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG " untuk Penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari 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 (KK) Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung ?"

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud penelitian yang penulis lakukan mengenai Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu

Keluarga (KK) Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui transparansi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Kota Bandung Bandung .
3. Untuk mengetahui kondisional Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui partisipatif Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota 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 Teoritis

   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 Kecamatan Coblong Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis

    a. Bagi Peneliti

        Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga yaitu melatih kemandirian dan dapat memiliki rasa tanggung jawab dalam mengerjakan dan meneliti suatu masalah. Selain itu juga memberikan gambaran praktis bagi peneliti berkaitan dengan pelayanan serta peneliti pun dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.

    b. Bagi Instansi

        Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung.

    c. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan aparatur pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Coblong Kota Bandung.